

UTILISATION ET FONCTIONNALITÉS

GUIDE UTILISATEUR DE LA GESTION ÉLECTRONIQUE DU COURRIER

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	5
1.1 Généralités	5
2. PRESENTATION GENERALE DE L'INTERFACE DE GESTION ELECTRONIQUE DU COURRIER	6
2.1 Barre de menus verticale.....	6
2.2 Actualités.....	9
2.3 Processus.....	9
2.4 Tableau de bord des tâches.....	9
2.5 Forums de discussion	9
3. PARAMETRAGES PERSONNALISES	10
3.1 Bibliothèque des circuits	10
3.1.1 Affichage et modification de circuits.....	10
3.1.2 Création de nouveau circuit	12
3.2 Bibliothèque des rôles.....	14
3.2.1 L'attribution des rôles.....	15
3.2.2 Création, renommage et suppression de rôles	16
4. DEROULEMENT DU TRAITEMENT DU COURRIER	18
4.1 Notification de nouvelle tâche	18
4.2 Enregistrement des courriers	20
4.3 Distribution des courriers.....	22
4.4 Annotation des courriers.....	26
4.5 Avis sur un courrier	28
4.6 Donner des instructions de traitement d'un courrier.....	29
4.6.1 Ajout depuis l'ordinateur.....	31
4.6.2 Ajout depuis la GED.....	32
4.6.3 Ajout à partir d'un modèle	33
4.6.4 Ajout de commentaire	33
4.7 Rédaction d'un courrier	34
4.7.1 Objet de la réponse	35
4.7.2 Choix du ou des destinataires	35
4.7.3 Gérer la liste des destinataires	37
4.7.4 Les commentaires	37

4.7.5 Les instructions de traitement	37
4.8 Modification d'un courrier	37
4.9 Impression d'un courrier	37
4.10 Validation d'un courrier	38
4.11 Signature d'un courrier	39
4.12 Prise de connaissance d'un courrier	40
4.13 Réorientation d'un courrier	41

5. TRAITEMENT DU COURRIER DEPART 43

5.1 Démarrage - Rédaction d'un Courrier départ.....	43
5.1.1 Entête	44
5.1.2 Section Courrier départ - Destinataires et rédaction	46
5.1.3 Section Qualification du courrier.....	49
5.1.4 Section Définition du circuit de traitement	49
5.1.5 Section Données internes utiles au traitement	51
5.2 Avis sur un Courrier départ	56
5.3 Modification d'un courrier départ.....	57
5.4 Signature d'un courrier départ	58
5.5 Impression d'un courrier départ.....	59

1. INTRODUCTION

1.1 GÉNÉRALITÉS

L'application de Gestion Electronique du Courrier de Gargantua répond à toutes vos attentes en matière de gestion de courrier.

Toutes les stratégies et méthodes de travail sont intégralement paramétrables. Tout est possible si on l'envisage.

L'application peut néanmoins être délivrée avec une dotation de base en matière de portails, vues, recherches afin de vous permettre de démarrer son exploitation plus facilement.

2. PRESENTATION GENERALE DE L'INTERFACE DE GESTION ELECTRONIQUE DU COURRIER

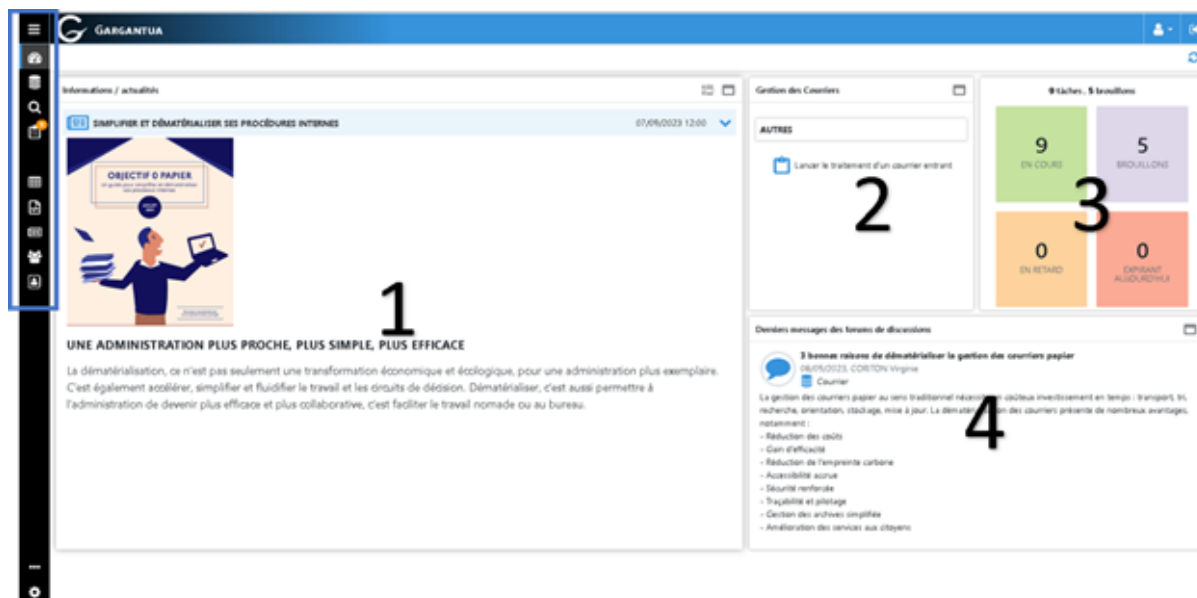


Figure 1 - Interface générale

Par défaut, en général, les utilisateurs sont dirigés sur un portail d'accueil quand ils se connectent à Gargantua. Néanmoins, cette règle n'est pas universelle. Quand, par exemple, des utilisateurs sont dédiés à des tâches répétitives, ils peuvent être directement orientés vers leur écran ou leur formulaire de travail.

2.1 BARRE DE MENUS VERTICALE

Mots-clés : [Modules], [Portail], [Bases documentaires], [Recherches], [Tâches]

Sur la gauche à la verticale, le menu de navigation des modules. Il permet d'accéder à toutes les fonctionnalités offertes par la Gestion Electronique du Courrier.

Le menu des modules varie en fonction des droits et des rôles des utilisateurs. Certains auront plus d'accès que d'autres pour contribuer à l'administration ou à l'organisation des services.

Par défaut, il est en mode d'affichage **icônes seules**. Le temps de bien appréhender l'application et de se familiariser avec ses fonctions, il est possible de forcer l'affichage des libellés des fonctions en cliquant sur le bouton placé tout en haut des icônes.

Cela donne dans notre cas (ceci est un exemple, l'affichage peut être différent d'un utilisateur à un autre) :

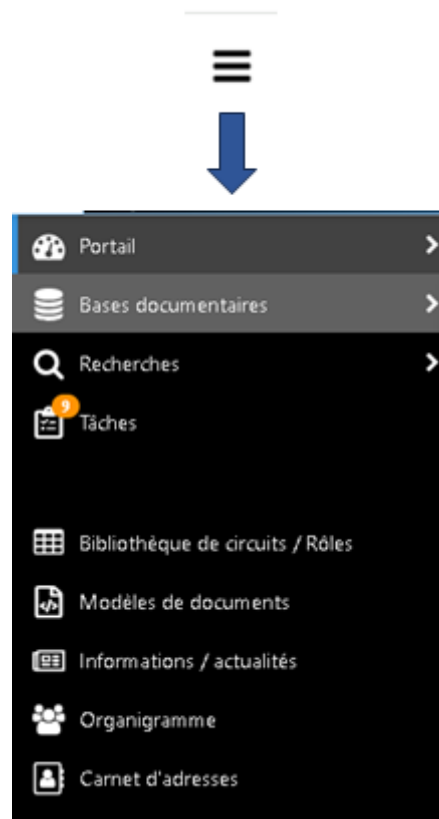


Figure 2 - Détail du menu des modules

On distingue tout d'abord que les icônes sont réparties en deux groupes, la partie du haut qui regroupe les accès aux outils de travail et la partie du bas où sont regroupés des modules complémentaires dédiés plus particulièrement à de l'administration.

On va ainsi trouver en fonction des droits d'accès :

- **Portail** : la flèche présente à droite du menu indique qu'un sous-menu est présent. Il s'agit en fait d'autres portails présents pour l'utilisateur, qui peuvent être des portails dédiés à des vues, des recherches ou des statistiques ou encore un autre portail d'accueil.

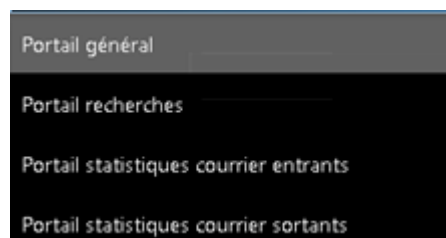


Figure 3 - Sous-menu portails

À tout moment, où que l'on soit dans l'application, en cliquant sur l'icône portail on revient sur le portail d'accueil ou en cliquant sur un portail du sous-menu, on se retrouve sur le portail sélectionné.

- **Bases documentaires** : la flèche présente à droite du menu indique qu'un sous-menu est présent. Il peut s'agir d'autres bases documentaires ou de **Vues** Gargantua permettant de visualiser des informations selon des critères prédéfinis.

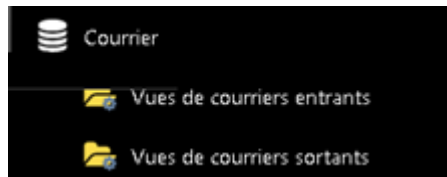


Figure 4 - Sous-menu Bases documentaires

- **Recherches** : la flèche présente à droite du menu indique la présence d'un sous-menu. On va ainsi trouver les trois types de recherche possibles ainsi que les recherches enregistrées quand il y en a.

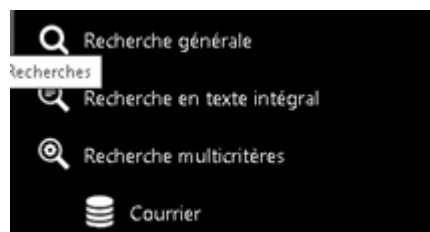


Figure 5 - Sous-menu Recherches

- **Tâches** : menu qui emmène directement au module de gestion des tâches. Grâce à la pastille orange placée sur l'icône, on voit directement le nombre de tâches que l'on a à traiter, pour l'utilisateur ou pour son service.

Dans le deuxième groupe on trouve (ces modules seront détaillés plus en avant dans le document) :

- **Bibliothèque de rôles/circuits** : qui est un module complémentaire spécifique permettant de gérer les rôles et de préparer des circuits pré-enregistrés de traitement des courriers. Ce sont ces circuits que les utilisateurs pourront sélectionner pour le traitement de leurs courriers. L'accès à ce module est réservé à un public averti.
- **Modèles de documents** : module complémentaire d'administration des modèles de documents qui seront utilisés dans l'application. Ils pourront servir pour formuler des réponses à des courriers en y intégrant des champs d'indexation de la base. L'accès à ce module est réservé à un public averti.
- **Informations / Actualités** : module complémentaire permettant de créer des **Actualités** qui seront affichés sur le portail d'accueil.
- **Organigramme** : module complémentaire permettant de gérer l'organigramme de la structure. L'accès à ce module est réservé à un public averti.
Sans ce module, les modifications de l'organigramme sont réservées à des utilisateurs ayant un rôle d'administrateur et sont réalisées dans l'outil d'administration.
- **Carnet d'adresses** : module complémentaire permettant d'accéder au carnet d'adresses. Les contacts peuvent être administrés par ce module, création, modification, suppression et vérification des potentiels doublons.

2.2 ACTUALITÉS

Repéré 1 sur la **Figure 1**, sur le portail d'accueil, la partie gauche de l'écran présente un visuel d'exemple d'actualité. C'est sur cet encart que seront affichées les actualités saisies dans le module complémentaire cité ci-dessus. Quand la page d'actualités est trop grande, un ascenseur vertical permet de tout visionner.

2.3 PROCESSUS

Repéré 2 sur la **Figure 1**, cet encart permet d'afficher des processus auxquels l'utilisateur connecté a accès. La liste diffère d'un utilisateur à l'autre, les droits étant différents.

Il suffit de cliquer sur la ligne du processus que l'on souhaite pour qu'il s'exécute.

2.4 TABLEAU DE BORD DES TÂCHES

Repéré 3 sur la **Figure 1**, sont indiquées ici les tâches de l'utilisateur connecté. On trouve les tâches **En cours**, les **Brouillons**, les tâches **en retard** et celles arrivant à échéance.

Il suffit de cliquer sur l'un des carrés pour accéder au module des tâches.

2.5 FORUMS DE DISCUSSION

Sont présentées ici les discussions auxquelles l'utilisateur a accès.

3. PARAMETRAGES PERSONNALISES

Parmi toutes les entrées du menu latéral, deux sont indispensables pour paramétrer et pouvoir utiliser l'application Courrier :

- La **Bibliothèque des circuits / rôles**,
- Les **Modèles de documents**.

Il s'agit des paramétrages spécifiques de l'application pour répondre aux besoins de l'organisation.

3.1 BIBLIOTHÈQUE DES CIRCUITS

Mots-clés : [Bibliothèque des circuits], [Administration des circuits]

On peut créer le circuit de traitement que l'on souhaite. Le nombre d'étapes n'est pas limité mais il n'est pas forcément utile de les multiplier.

Certaines règles sont à respecter :

- Un circuit doit comporter **au moins une étape de rédaction quand une étape de signature est demandée**.
- Pour pouvoir ajouter une étape de modification, il faut que l'une au moins des étapes précédentes comporte une **étape de rédaction**.
- Seules les étapes d'annotation, d'avis et d'instruction peuvent être placées en début de circuit avant une **étape de rédaction**.
- **La dernière étape de signature** peut être la dernière étape du circuit.
- Après la dernière étape de signature **on ne peut trouver qu'une étape d'impression** ou bien le circuit se termine.

Plus les différents types de circuits de traitement auront été modélisés, plus simple et plus rapide sera l'étape de distribution.

Ce module ne doit être accessible qu'à un nombre limité d'utilisateurs ayant un rôle d'administration. A noter toutefois que des circuits de traitement constitués à l'étape de distribution peuvent également être enregistrés en tant que modèles.

3.1.1 AFFICHAGE ET MODIFICATION DE CIRCUITS

Mots-clés : [Affichage de circuit], [Modification de circuit]

Le module permettant d'accéder à la bibliothèque de circuits est disponible dans la barre des modules située à gauche de l'écran. Quand on clique dessus, l'interface propose l'accès aux deux bibliothèques (pour les circuits et pour les rôles).

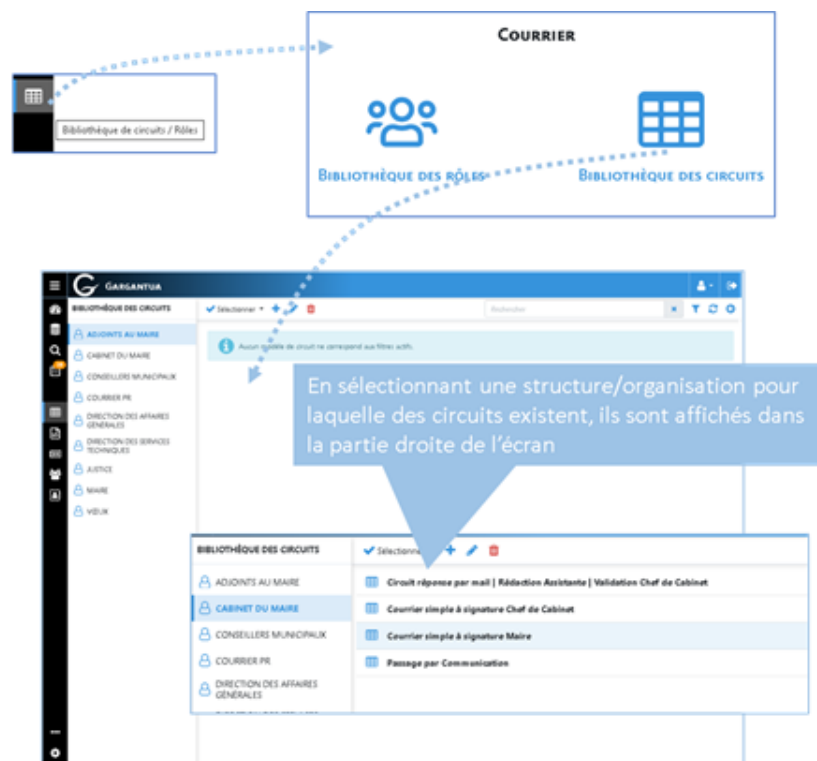


Figure 6 - Bibliothèque de circuits

Quand on ouvre la bibliothèque des circuits, l'interface propose sur la partie gauche de l'écran, la liste des structures/organisations pour lesquelles des circuits de traitement de courrier peuvent exister.

Sur la figure ci-dessus, au chargement, le premier élément de la liste, sélectionné par défaut, (Adjoints au maire) ne comporte aucun modèle de circuit. En cliquant sur le deuxième de la liste, Cabinet du maire, on découvre qu'il existe déjà quatre modèles de circuit.

En cliquant sur une ligne, le détail du circuit s'affiche à droite.

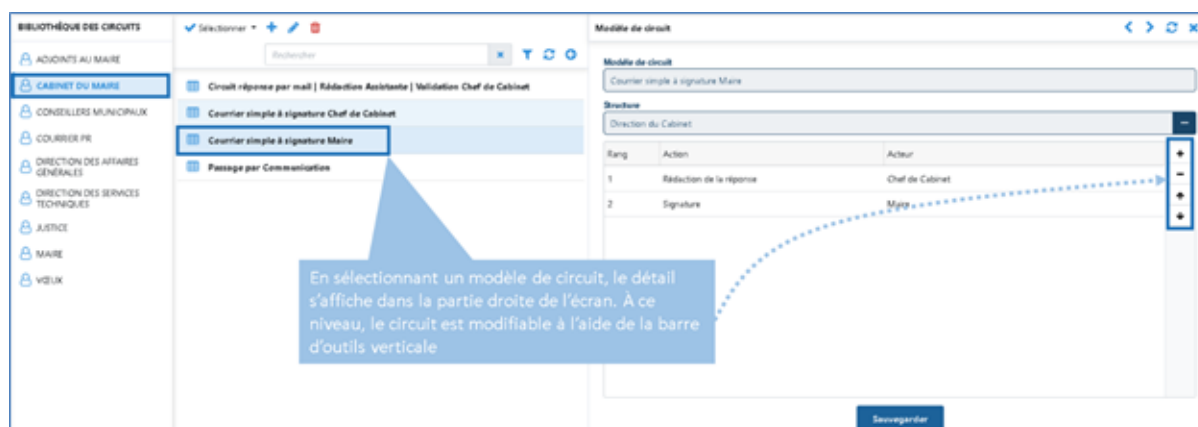


Figure 7 - Bibliothèque de circuits-Affichage d'un circuit

Il est possible de le modifier (se reporter au chapitre 3.1.2 ci-dessous pour les modalités de modification).

3.1.2 CRÉATION DE NOUVEAU CIRCUIT

Mots-clés : [Nouveau circuit], [Circuit - Actions], [Circuit - Acteurs]

La création d'un nouveau circuit se lance à partir du bouton **+** placé au-dessus de la liste des circuits existants pour une structure/organisation.

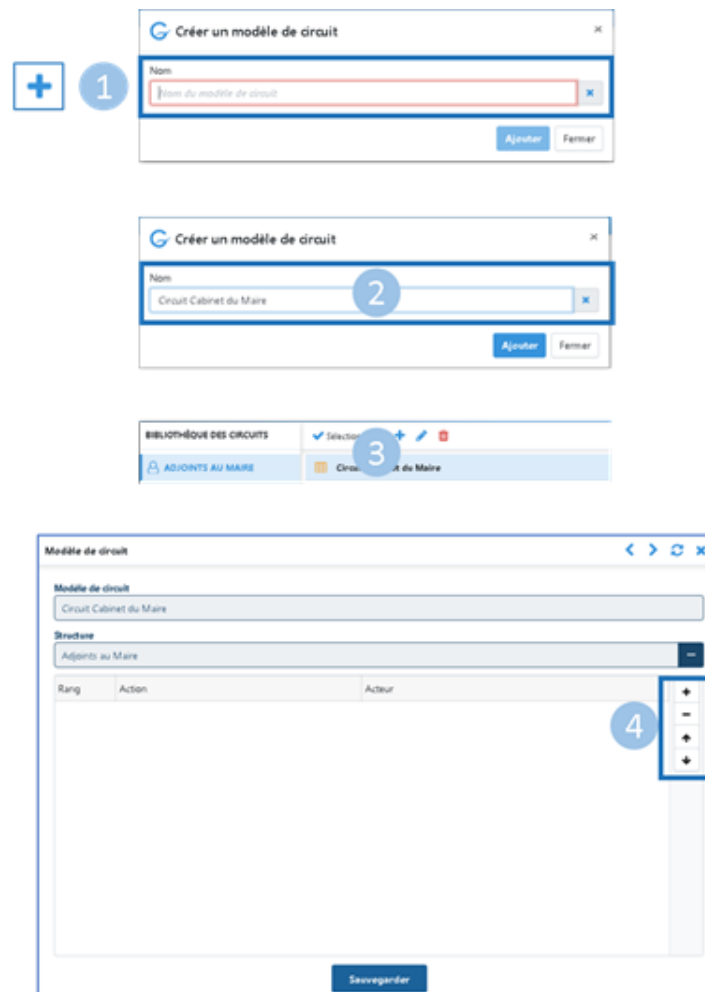


Figure 8 - Bibliothèque de circuits-Création d'un nouveau circuit

Les étapes de la création d'un circuit :

1. Le clic sur le bouton **+** ouvre la fenêtre popup de saisie du nom qui, bien entendu, est obligatoire car indispensable.
2. On renseigne le nom que l'on souhaite donner au nouveau circuit. Aucun contrôle n'est effectué pour garantir l'unicité du nom du circuit. Il vous appartient de gérer ces noms à votre convenance. Il suffit de cliquer sur le bouton **Ajouter**.
3. Le circuit ajouté apparaît dans la liste des circuits de la structure/organisation. Pour le configurer, il faut le sélectionner.
4. Dans la partie droite de l'écran, s'affiche le détail du circuit (pour le moment, aucune ligne dans le tableau). Il est maintenant possible d'ajouter les actions en utilisant la barre d'outils placée à droite de l'écran.

Pour créer un circuit, c'est très simple. A l'aide de la barre d'outils verticale, on va pouvoir ajouter, supprimer et

déplacer vers le haut ou vers le bas des lignes d'action.

Rang	Action	Acteur
1	Rédaction de la réponse	Assistante Chef de Cabinet
2	Impression	Pôle d'impression

Rang	Action	Acteur
1	Rédaction de la réponse	Assistante Chef de Cabinet
2	Impression	Pôle d'impression
3	Signature	Chef de Cabinet

Figure 9 - Bibliothèque de circuits-Création d'un nouveau circuit

Pour chaque ligne, il faut désigner l'action qui devra être réalisée ainsi que l'acteur qui est à choisir parmi ceux proposés. Ils sont proposés en fonction des droits qui leur sont octroyés pour réaliser les différentes actions. Il s'agit en fait de groupes d'utilisateurs et pas de personnes à proprement parlé.

Une fois le circuit modélisé en fonction de vos besoins, il ne reste plus qu'à l'enregistrer pour pouvoir l'utiliser directement dans le traitement des courriers à l'étape de distribution.

3.2 BIBLIOTHÈQUE DES RÔLES

Mots-clés : [Bibliothèque des rôles], [Administration des rôles]

Le paramétrage complet des utilisateurs, groupes et rôles est totalement intégré au déploiement de l'application. En effet, ils sont indispensables au fonctionnement de l'application et permettent de différencier les accès.

Néanmoins, avec ce module il est possible d'ajouter, modifier ou supprimer des droits à des utilisateurs en leur attribuant des rôles.

Ce module ne peut être accessible qu'à un nombre limité d'utilisateurs ayant un rôle d'administration.

3.2.1 L'ATTRIBUTION DES RÔLES

Mots-clés : [Affichage des rôles], [Gestion des membres des rôles]

Il faut tout d'abord accéder au module.



Figure 10 - Bibliothèque des rôles-Affichage des rôles

On retrouve sur la gauche la liste des structures/organisations. En cliquant sur une de ces structures, les rôles qui lui sont attribués apparaissent dans la partie droite de l'écran.

Dans la liste, les rôles sont présentés en faisant apparaître le type d'action suivi du nom que l'on a donné au rôle. Un code couleur a été adopté pour les rôles qui n'ont pas encore ou n'ont plus de membres affectés : ils apparaissent en orange . Cette méthode permet de simplifier la lecture des listes, par exemple :

Quand on a **SIGNATURE.Maire**, on comprend tout de suite qu'il s'agit d'un rôle de signature pour le maire.

L'icône placée devant  nous indique que des personnes en sont membres.

Pour aller plus loin et voir les utilisateurs affectés au rôle, il faut cliquer sur le rôle choisi pour les faire apparaître dans la partie droite de l'écran.

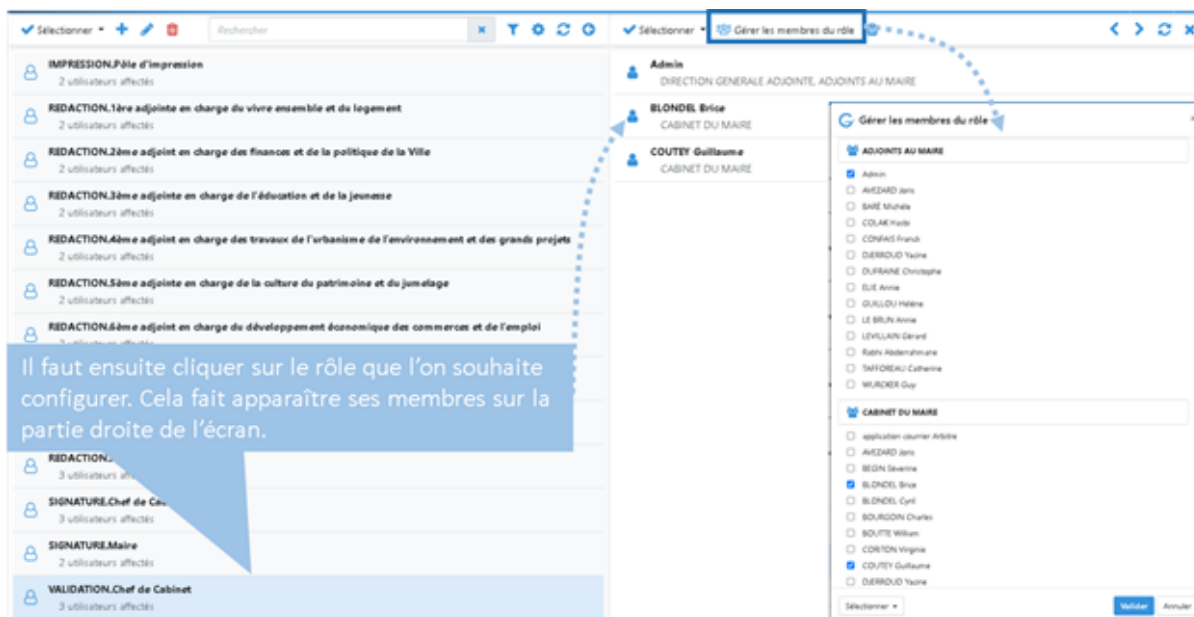


Figure 11 - Bibliothèque des rôles-Gestion des membres

Pour **supprimer des utilisateurs du rôle**, il est possible de les sélectionner et de cliquer sur le **bouton corbeille** au-dessus de la liste 🗑️.

En cliquant sur le bouton **Gérer les membres du rôle** on affiche la fenêtre de gestion des membres du rôle. Ils sont présentés par groupe d'utilisateurs et peuvent donc apparaître plusieurs fois sur la fenêtre (une personne peut être dans plusieurs groupes d'utilisateurs). Quand on coche ou décoche un utilisateur il est coché ou décoché dans tous les groupes dans lesquels il apparaît. Il ne faut pas oublier de **Valider** quand on a terminé les modifications.

3.2.2 CRÉATION, RENOMMAGE ET SUPPRESSION DE RÔLES

Mots-clés : [Gestion des rôles]

Une barre d'outils est disposée au-dessus de la liste des rôles, elle permet ces trois actions :

- ➕ ajouter un rôle,
- ✎ renommer un rôle,
- 🗑️ supprimer un rôle.

Après avoir cliqué sur le bouton adéquat pour ajouter un rôle, une fenêtre popup apparaît à l'écran.

The figure consists of three screenshots of a web application's 'Ajouter un rôle' (Add a role) popup window. The window has a title bar with a close button (X) and a logo (G). It contains two input fields: 'Type d'action' and 'Nom'. The first screenshot shows the initial state with empty fields and 'Ajouter' and 'Fermer' buttons at the bottom. The second screenshot shows the 'Type d'action' field with a dropdown menu open, displaying a list of actions: Annotation, Avis, Impression, Instruction, Modification, Rédaction, Signature, Visa, Visa conseiller, and Gestionnaire. The third screenshot shows the 'Type d'action' field with 'Visa' selected and the 'Nom' field with 'Chef de Cabinet' entered. The 'Ajouter' and 'Fermer' buttons are still visible at the bottom.

Figure 12 - Bibliothèque des rôles-Ajout d'un rôle

Il faut tout d'abord sélectionner le type d'action et ensuite donner un nom au rôle. Le type d'action se retrouvera en préfixe dans la liste des rôles. Elle est constituée à partir de la liste des actions qu'il est possible de réaliser.

Quand l'ajout est réalisé, l'icône du rôle est de couleur orange, ce qui signifie qu'il ne compte aucun membre. Il faut donc les affecter par la **Gestion des membres du rôle**.

En ce qui concerne le renommage et la suppression, il suffit de sélectionner le rôle concerné et de cliquer sur le bouton correspondant.

4. DEROULEMENT DU TRAITEMENT DU COURRIER

L'**acquisition des courriers** n'est pas abordée dans ce document, elle fait l'objet d'une documentation spécifique intégrée à l'application sous la forme d'aide en ligne du module d'acquisition de documents.

Le postulat de départ est que l'on considère que les courriers ont été réceptionnés et sont tous présents dans l'application et qu'il faut maintenant les traiter.

4.1 NOTIFICATION DE NOUVELLE TÂCHE

Mots-clés : [Informations sur les tâches], [Organisation du module des tâches], [Accès à mes tâches]

Pour traiter les courriers, chacun se voit confier des tâches. Chaque tâche confiée (quel que soit son type) fait l'objet d'un **envoi de notification par e-mail**. Attention tout de même, car vous pouvez recevoir une notification car vous faites partie d'un groupe d'utilisateurs ou d'un rôle, ce n'est pas un envoi personnel.



Figure 13 - Exemple de notification de tâche par e-mail

Dans l'objet de l'e-mail, on trouve le **type de tâche** (Distribution dans l'exemple), le numéro identifiant le courrier ainsi que l'identité de l'expéditeur (floutée dans l'exemple).

Plus bas dans le contenu de l'e-mail, on trouve le lien (en bleu souligné) pour accéder directement à la tâche. En cliquant sur ce lien, le module des tâches s'affiche à l'écran et le curseur se positionne sur la tâche concernée.

Comme vu au chapitre 2, hormis le lien présent dans l'e-mail, il est possible d'accéder aux tâches par **le menu des modules à gauche de l'interface ou par le tableau de bord des tâches** du portail d'accueil. Ces deux accès permettent de voir directement l'ensemble des tâches que l'on peut avoir à traiter.

Par le menu ou par le tableau de bord des tâches, le module de gestion des tâches s'ouvre sans qu'une tâche en particulier ne soit sélectionnée.

Le module des tâches présente les tâches sur lesquelles l'utilisateur connecté doit intervenir. L'affichage pourra ainsi différer d'un utilisateur à un autre.



Figure 14 - Regroupements du module des tâches

Les pastilles orange sur la droite de chaque ligne indiquent le nombre de tâches à traiter.

Dans ce menu, on trouve trois groupes principaux :

1. **Les filtres par défaut** : ce sont les filtres natifs de l'application.

1. Les **Brouillons** sont les processus lancés à partir du module des tâches qui n'ont toujours pas été validés, ils sont donc dans un état d'attente.
2. Dans **Récents** on trouve toutes les tâches récemment arrivées. Par récent, il faut entendre toutes les tâches de moins de 24 heures sans aucune autre distinction.
3. **En attente**, cette rubrique ne nous concerne pas, elle correspond à des tâches qui sont mises en attente d'autres tâches.
4. **Tâches personnelles**, comprend les tâches affectées à l'utilisateur, elles lui sont donc

réservées.

5. **Tâches communes**, contient les tâches affectées aux groupes d'utilisateurs auxquels vous appartenez.
 6. **Tâches communes en cours de traitement par d'autres** reprend la part des tâches affectées aux groupes de l'utilisateur mais qui sont prises en charge par une autre personne d'un des groupes.
 7. La dernière rubrique **Toutes les tâches** regroupe l'ensemble des tâches visibles par l'utilisateur connecté.
2. **Les filtres par priorité et criticité** : ils permettent de faire ressortir les tâches à traiter en priorité ou avec beaucoup de précautions. N'apparaissent ici que les tâches ayant un caractère prioritaire et les trois niveaux supérieurs de criticité.
 3. **Les filtres par corbeille** : qui restituent une organisation en fonction de tous les types d'actions qui peuvent être entreprises sur les courriers. Là encore, la liste des actions sera différente d'un utilisateur à un autre.

Les chapitres suivants vont détailler ces différentes actions. Seules les deux premières sont obligatoires et ne peuvent être faites que dans cet ordre. Ce sont elles qui permettent de lancer le traitement du courrier à proprement parlé, elles sont donc très importantes. Les suivantes font partie de l'ensemble des actions qu'il est possible d'opérer sur les courriers.

4.2 ENREGISTREMENT DES COURRIERS

Mots-clés : [Orientation des courriers], [Informations sur les tâches], [Criticité], [Prendre en charge une tâche]

Pour rappel, la phase d'acquisition de courriers permet par l'étape d'**indexation des lots de courriers** de procéder à leur orientation.

Figure 15 - Orientation à l'étape d'indexation

L'orientation se fait grâce à trois listes de sélection. Seule la première est obligatoire (cerclage rouge). Pour certains services il peut être utile d'avoir une précision de l'entité devant prendre en charge le courrier. La figure ci-dessus montre l'état de la section au chargement et le résultat quand on sélectionne jusqu'à trois niveaux de liste. Dans de nombreux cas un seul niveau peut être suffisant pour orienter correctement le courrier.

Dans l'idéal, il serait plus simple pour la suite du traitement que l'orientation soit systématiquement définie à cette étape d'enregistrement. Toutes les organisations ne le permettent pas, c'est pourquoi il est possible de cocher la case correspondant à l'option **Je ne sais pas vers qui orienter ce courrier**.

Tous les courriers dans cette situation vont se retrouver dans la corbeille **Courrier à enregistrer**

39

Quand on ouvre le module des tâches on se retrouve en choix d'affichage **Toutes les tâches**. En cliquant sur une des corbeilles, on filtre en fonction de l'intitulé de la corbeille. Dans notre cas, ce qui nous intéresse ce sont les courriers à enregistrer.

N°	Entité	Description	Statut
N° 2023001051	Hôtel de ville - VILA Jean	Courrier à orienter - Tâche déposée depuis 1 heure	En cours
N° 2023001050	HADOPI - MARAIS Marie-Françoise	Courrier à orienter - Tâche déposée depuis 1 heure	En cours

Figure 16 - Module des tâches-Courriers à orienter

Différentes informations sont reportées sur les lignes si elles existent :

De gauche à droite,

- Un numéro incrémental,
 - La date de réception,
 - L'expéditeur,
 - L'objet du courrier,
 - Rappel du type de tâche (important quand on est dans un affichage plus général),
 - Le délai depuis lequel la tâche a été déposée,
 - Deux icônes : une première 🟢 qui indique le niveau de criticité par un code couleur suivie d'une seconde 🟡 qui permet de voir rapidement les tâches qui sont prises en charge par une personne, icône en vert, et celles qui sont affectées au groupe mais pas encore prises en charge, icône grise.
- Quelques exemples de criticité avec les icônes de bout de ligne :

N° 2023001015 Reçu le 14/12/2023	Normale	🟢
N° 2023000719 Reçu le 25/12/2023	Critique	🟡
N° 2023000708 Reçu le 11/12/2023	Très critique	🔴

Figure 17 - Exemples d'illustration de criticité

Pour prendre en charge une tâche, il faut double-cliquer sur la ligne que l'on souhaite traiter.

Le formulaire d'indexation s'ouvre, accompagné sur la droite, de l'aperçu du courrier. On retrouve sur le formulaire les trois zones de liste servant à indiquer vers qui le courrier va être orienté.

Une fois cette sélection réalisée, il faut valider à l'aide du bouton **Valider** situé en bas à droite du formulaire. Le courrier est maintenant en **attente de distribution**.

Figure 18 - Module des tâches-Courriers à enregistrer

4.3 DISTRIBUTION DES COURRIERS

Mots-clés : [Choix du circuit de traitement]

La distribution des courriers est une étape cruciale pour leur bon traitement.

On sélectionne la tâche que l'on veut traiter et on double-clique sur la ligne.

Figure 19 - Module des tâches-Courriers à distribuer

Un bandeau rappelle en haut de l'écran le **numéro chronologique du courrier**, l'**expéditeur** et la **date de réception**. Il n'est pas visible sur la figure ci-dessus mais l'aperçu du courrier entrant est toujours visible dans la partie droite de l'écran.

Juste sous le bandeau du haut, on trouve **des instructions qui concernent l'urgence du courrier**. Il est ainsi possible d'indiquer un niveau de criticité, le caractère prioritaire ou non et une date butoir avant laquelle le courrier doit être traité.

On trouve ensuite la **définition du circuit de traitement**.

Si un modèle de circuit correspondant à ce qu'on attend est présent, on le sélectionne :

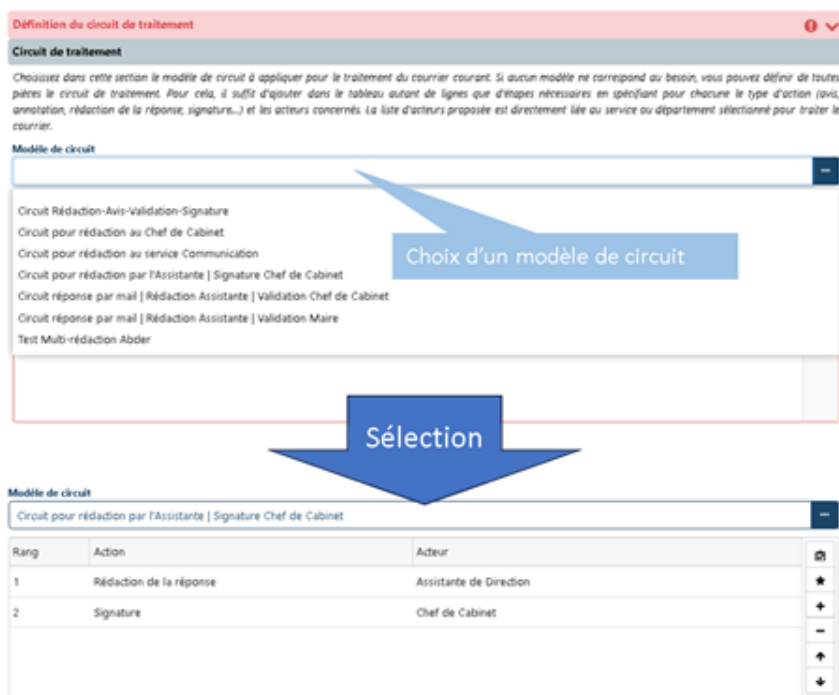


Figure 20 - Module des tâches-Choix du circuit de traitement

Le modèle de circuit ainsi affiché peut être utilisé tel quel ou bien être adapté par l'ajout, la modification ou la suppression d'étapes.

La partie basse de l'écran propose deux boutons d'action :

- Un premier qui permet de sauvegarder le traitement du courrier dans l'état actuel,
- Un second **Plus d'actions** qui permet soit de classer le courrier sans suite, soit de le retourner à l'étape d'orientation pour la modifier (voir fig.19).

Si aucun modèle de circuit ne correspond au traitement à réaliser, il est toujours possible d'en créer un intégralement, ce que propose la figure suivante.

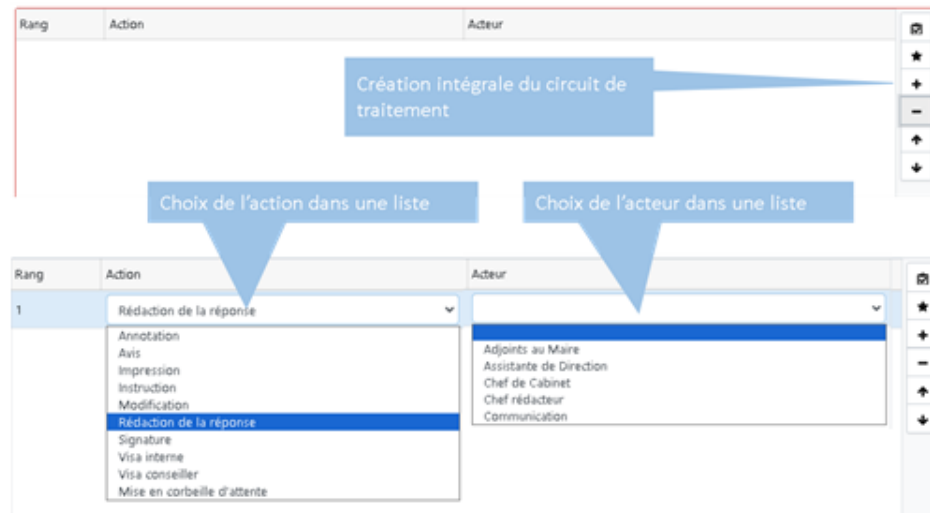


Figure 21 - Module des tâches-Création du circuit de traitement

On peut créer le circuit que l'on souhaite. Le nombre d'étapes n'est pas limité mais il n'est pas utile de les multiplier.

Certaines règles sont à respecter :

- Un circuit doit comporter **au moins une étape de rédaction quand une étape de signature est demandée**.
- Il faut que les étapes précédentes comportent une **étape de rédaction** pour pouvoir ajouter une étape de modification.
- Seules les étapes d'annotation, d'avis et d'instruction peuvent être placées en début de circuit avant une **étape de rédaction**.
- **La dernière étape de signature** peut être la dernière étape du circuit.
- Après la dernière étape de signature **on ne peut trouver qu'une étape d'impression** ou bien le circuit se termine.

Plus les différents types de circuits de traitement auront été modélisés, plus simple et plus rapide sera cette étape de distribution.

Démarrage réel du circuit de traitement (Workflex)

Toutes les étapes suivantes sont à assembler dans l'ordre que l'on souhaite. Il restera possible, à tout moment de toutes les étapes, de modifier le circuit pour ajouter, supprimer des étapes ou même mettre fin au circuit.

Elles sont présentées dans un ordre aléatoire et doivent respecter les quelques règles énoncées ci-dessus.

4.4 ANNOTATION DES COURRIERS

Mots-clés : [Contribuer au traitement], [Réorienter], [Classer sans suite]

Cette étape permet d'ajouter des remarques ou des commentaires directement sur le courrier entrant. Il est également possible, comme indiqué sur la figure ci-dessous, d'ajouter des informations sur le niveau d'importance du courrier ainsi que sur le ou les destinataires. La sélection des destinataires sera abordée au chapitre **Rédaction d'un courrier**, étape à laquelle ils seront obligatoirement renseignés.

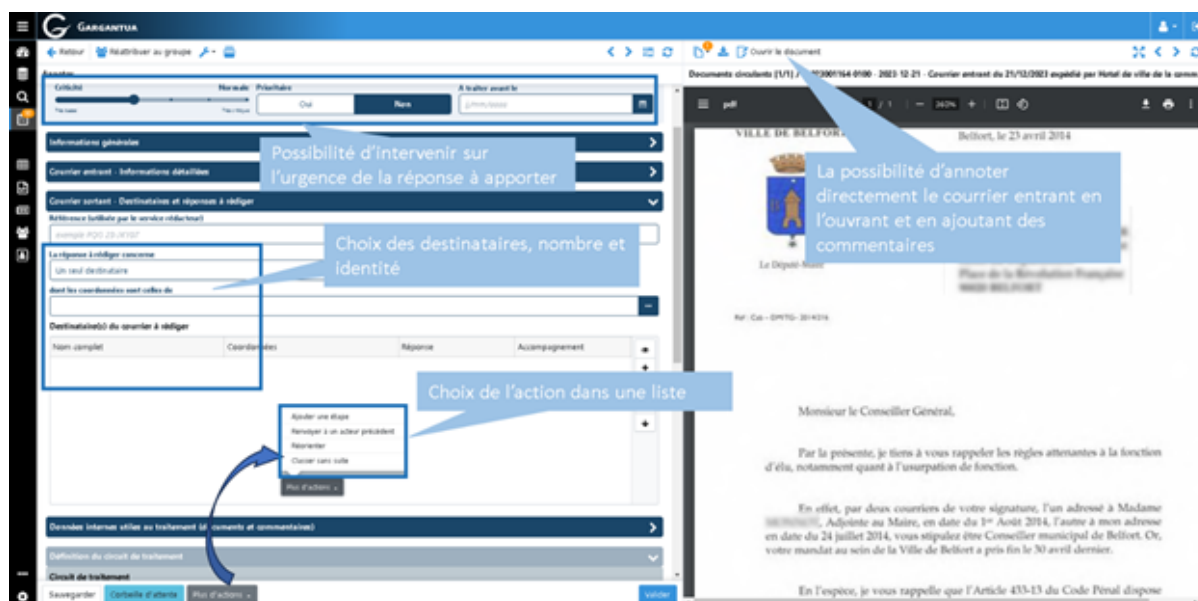


Figure 22 - Module des tâches-Etape d'annotation

Le bouton **Plus d'actions** comprend toujours les options **Réorienter** et **Classer sans suite**. Deux choix supplémentaires sont accessibles, **Ajouter une étape** et **Renvoyer à un acteur précédent**. Ces deux options permettent d'interagir sur le circuit de traitement prévu. C'est l'illustration même de la souplesse du Workflex, ces options seront présentes dans toutes les étapes présentées ensuite.

L'AJOUT D'ÉTAPE :

Mots-clés : [Ajout d'étape]

La fenêtre qui s'affiche permet de procéder à cet ajout.

Par défaut, cette nouvelle étape est ajoutée après l'étape courante.

Pour ajouter l'étape, il faut :

1. Choisir un type d'étape dans la liste. La liste de choix pourra être différente en fonction de l'étape appelante.
2. Choisir le service ou le rôle. Là encore, la liste étant alimentée à partir de la sélection du type d'action, elle sera différente d'une fois à l'autre.

3. L'acteur est à choisir dans la liste des utilisateurs affectés au service ou au rôle sélectionné précédemment.
4. La zone motif permet d'expliquer la raison et les motivations de cet ajout d'étape. Cette information n'est pas obligatoire mais pour la fluidité du traitement du courrier il est fortement recommandé d'apporter toutes les informations nécessaires.
5. La dernière option est un choix oui/non.
 1. Si on répond **Non**, l'étape est simplement ajoutée après l'étape courante.
 2. Si on répond **Oui**, l'étape ajoutée sera suivie d'une seconde étape identique à l'étape courante. On a en fait ajouté deux étapes.

The screenshot shows a dialog box titled 'Ajouter une étape' (Add a step). It contains several input fields and a radio button group, each with a blue callout box explaining its function:

- Type d'étape**: Choix du type d'étape
- Pôle / Direction / Service**: Choix du service ou du rôle devant se charger de cette nouvelle étape
- Choix de l'acteur**: Choix de l'acteur dans une liste
- Motif**: Saisie de la raison de l'ajout de l'étape et de ce qui est attendu du nouvel intervenant (with a subtext 'Veuillez préciser le motif')
- Me retourner le courrier après l'intervention de l'acteur désigné**: Spécifier si oui ou non le courrier doit revenir au demandeur de l'ajout (with radio buttons for 'Oui' and 'Non')

At the bottom right, there are two buttons: 'Abandonner' (Abandon) and 'Confirmer' (Confirm).

Figure 23 - Module des tâches-Ajout d'étape

LE RENVOI À UN ACTEUR PRÉCÉDENT :

Pour ajouter l'étape, il faut :

1. Choisir un acteur dans la liste. La liste de choix est alimentée avec les acteurs déjà intervenus sur ce courrier.
2. Choisir le type de renvoi.
3. La zone motif permet d'expliquer la raison et les motivations de cet ajout d'étape. Cette information n'est pas obligatoire mais pour la fluidité du traitement du courrier il est fortement recommandé d'apporter toutes les informations nécessaires.
4. La dernière option est un choix oui/non.
 1. Si on répond **Non**, l'étape est simplement ajoutée après l'étape courante.
 2. Si on répond **Oui**, l'étape ajoutée sera suivie d'une seconde étape identique à l'étape courante. On a en fait ajouté deux étapes.

The screenshot shows a web form titled "Renvoyer à un acteur précédent". It contains the following fields and callouts:

- Choix de l'acteur:** A dropdown menu showing "CORBON Virginie". Callout: "Choix de l'acteur dans une liste".
- Type du renvoi:** A dropdown menu. Callout: "Il faut sélectionner ici, vers quel type d'action on souhaite renvoyer le courrier".
- Motif:** A text area with the placeholder "Veuillez préciser le motif de votre renvoi". Callout: "Saisie de la raison de l'ajout de l'étape et de ce qui est attendu du nouvel intervenant".
- Me renvoyer le courrier après l'intervention de l'acteur désigné:** A radio button group with "Oui" (selected) and "Non". Callout: "Spécifier si oui ou non le courrier doit revenir au demandeur de l'ajout".

At the bottom right, there are two buttons: "Abandonner" and "Confirmer".

Figure 24 - Module des tâches-Renvoi à un acteur précédent

4.5 AVIS SUR UN COURRIER

Pour les utilisateurs autorisés, cette étape permet de rédiger un avis. Il s'agit d'une zone de texte entièrement libre.

A l'ouverture, on se retrouve directement prêt à saisir l'avis, qui est la seule zone obligatoire.

Cet écran comporte un bouton **Réattribuer au groupe** qui est présent sur la plupart des écrans. Quand on clique sur ce bouton, la tâche redevient disponible pour une autre personne du même groupe d'utilisateurs.

Le bandeau d'informations présent sur cet écran l'est également sur la plupart des étapes de traitement du courrier. Il reprend le numéro d'ordre du courrier, l'expéditeur ainsi que la date de réception.

La seule particularité de l'écran dédié à cette étape est le bouton **Décliner l'avis** placé à côté du bouton **Valider**. Quand on clique sur ce bouton, l'étape est validée sans ajouter d'avis.

Le bouton **Plus d'actions** disponible en bas à gauche dispose des mêmes options que dans l'étape précédente.

Figure 25 - Module des tâches-Etape d'avis

4.6 DONNER DES INSTRUCTIONS DE TRAITEMENT D'UN COURRIER

Mots-clés : [Ajout de documents depuis l'ordinateur], [Ajout de documents depuis la GED], [Ajout de documents à partir d'un modèle]

Cette nouvelle étape sert à ajouter des informations permettant d'apporter de l'aide au traitement du courrier, et ainsi faciliter la rédaction de la réponse en ayant un maximum d'informations.

On peut noter que la section concernée par l'étape en cours est la seule qui soit ouverte, qu'on est directement positionné dessus et que son entête bénéficie d'une couleur personnalisée.

La section est divisée en deux sous-sections. La première est constituée d'une liste dans laquelle s'affichent les **documents joints au courrier**. La seconde est également une liste dans laquelle apparaissent les **commentaires saisis** pour le traitement du courrier.

Les boutons d'action du bas de l'écran se voient augmentés du bouton **Corbeille d'attente**. Les courriers envoyés dans cette corbeille d'attente seront traités ultérieurement par un processus de mailing.

Donner des instructions

Courrier sortant - Destinataires et réponses à rédiger

Données internes utiles au traitement (documents et commentaires)

Documents d'aide au traitement

Ajouter des documents d'aide à la constitution de la réponse. Ces documents restent internes. Ils ne seront pas annexés à la réponse.

Libellé

Type de pièce

Liste des documents ajoutés pour aider à la rédaction

Importer depuis l'ordinateur

Choisir un modèle de document interne

Importer depuis la GED

Commentaires / Instructions

Le tableau de cette section vous permet d'ajouter des commentaires et remarques utiles au traitement du courrier courant. Ils peuvent revêtir trois caractères : Éphémère : pour être visible qu'à la prochaine étape de traitement, Interne : visible le temps du traitement du courrier, Permanent : visible le temps du traitement et conservé en GED.

Utilisateur	Type	Commentaire	Date
CORTON Virginie	Permanent	Avis :	26/12/2023

Ajout de commentaires.

Mise en corbeille d'attente.

Vérifier et analyser

Définition du circuit de traitement

Sauvegarder

Corbeille d'attente

Plus d'actions

Valider

Figure 26 - Module des tâches-Donner des instructions

L'ajout des documents d'aide à la rédaction peut se faire de trois façons.

4.6.1 AJOUT DEPUIS L'ORDINATEUR

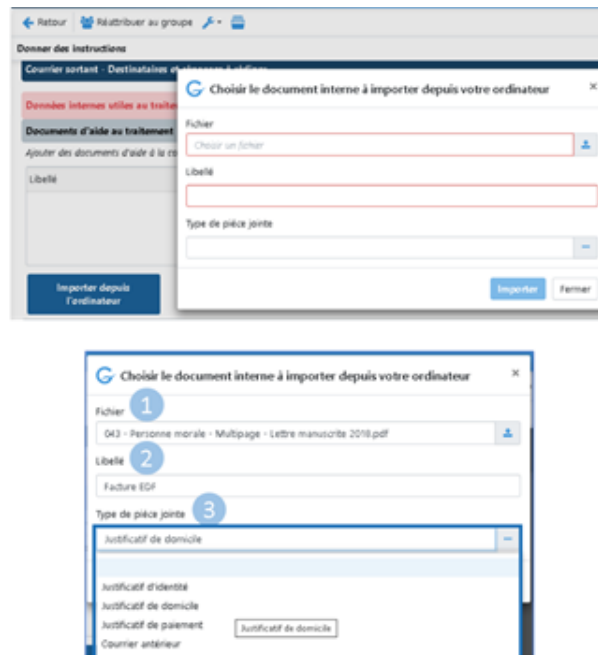


Figure 27 - Module des tâches-Ajout depuis l'ordinateur

Le clic sur le bouton **Importer depuis l'ordinateur** ouvre une fenêtre popup servant à télécharger des documents présents sur votre poste de travail.

Il faut :

1. Rechercher le document dans l'explorateur de fichiers et le sélectionner.
2. Lui donner un libellé. Il est intéressant de donner un libellé rappelant la fonction du document.
3. Sélectionner un **Type de pièce jointe**. Cette information est personnalisable grâce à une liste.

4.6.2 AJOUT DEPUIS LA GED

Ajouter un ou des documents déjà présents en GED

Nom du document 1

Type de pièce jointe 2

Type de document 3

Texte dans le document (texte intégral) 4

maire

Résultat : 50 documents

Rechercher Réinitialiser Tri

Libellé	Type de pièce jointe	Type de document
☐ 82023000693-0100 - 2023-12-06 - Courrier entrant du 06/12/2023 - Expéditeur inconnu		
☐ 82023000729-0100 - 2023-12-12 - Courrier entrant du 12/12/2023 - Expéditeur inconnu		
☐ 82023000733-0100 - 2023-12-12 - Courrier entrant du 12/12/2023 expédié par SATEL SA - null FAUQUEMBERGUE		
☐ 82023001019-0100 - 2023-12-14 - Courrier entrant du 14/12/2023 expédié par MAIRIE D'ISTRES		
☒ 82023001052-0100 - 2023-12-15 - Courrier entrant du 15/12/2023 expédié par MAIRIE D'ISTRES		
☐ 82023001060-0100 - 2023-12-15 - Courrier entrant du 15/12/2023 - Expéditeur inconnu		
☐ 82023001119-0100 - 2023-12-19 - Courrier entrant du 19/12/2023 expédié par SATEL - Valentin SPILLENMECKER		
☐ 82023000270-0100 - 2023-10-18 - Courrier réponse du 18/10/2023 - destiné à MAIRIE D'ISTRES		REPONSE
☐ 82023000296-0100 - 2023-10-18 - Courrier réponse du 18/10/2023 - destiné à Mairie		REPONSE
☐ 82023000390-0100 - 2023-10-30 - Courrier réponse du 30/10/2023 - destiné à Mairie de Andzin-Saint-Aubin		REPONSE
☐ 82023000530-0100 - 2023-11-13 - Courrier réponse du 13/11/2023 - destiné à Mairie de Bézu Saint Eloi		REPONSE
☐ 82023000562-0100 - 2023-11-13 - Courrier réponse du 13/11/2023 - destiné à Mairie de Bézu Saint Eloi		REPONSE
☐ 82023000567-0100 - 2023-11-13 - Courrier réponse du 13/11/2023 - destiné à Mairie de Bézu Saint Eloi		REPONSE

Afficher le document

Sélectionner Fermer

Figure 28 - Module des tâches-Ajout depuis la GED

Grâce à cet écran, il est possible d'ajouter des documents présents dans la GED comme pièce jointe pour le traitement de ce courrier.

On établit une liste de documents à partir de plusieurs critères de recherche :

1. Le nom du document, pas nécessairement en entier. La recherche est effectuée avec l'opérateur **Contient**, on ne peut donc saisir qu'une partie.
2. Le type de pièce jointe est à saisir dans la liste personnalisée. Cette liste est commune avec celle présente sur l'écran servant à ajouter des documents à partir de l'ordinateur de l'utilisateur.
3. Le type de document. Liste de choix non paramétrable proposant les valeurs **Entrant**, **Interne** et **Sortant**.
4. **Texte dans le document** permet de saisir un ou des mots devant être présents dans le document.

Aucun des critères n'est obligatoire, ils peuvent être combinés à volonté. Il faut juste être conscient que plusieurs critères en même temps peuvent fortement restreindre la liste de résultats et inversement pas ou peu de critères peut faire en sorte que le nombre de résultats correspondant soit important et la recherche peut prendre un peu de temps.

Dans l'exemple ci-dessous, la première ligne (Facture EDF) correspond à un document importé à partir du poste de travail de l'utilisateur, la seconde correspond à un document présent en GED.

Figure 29 - Module des tâches-Documents d'aide au traitement

Sur la droite, le bouton  permet de visualiser le document sélectionné et le bouton  permet de supprimer un des documents.

4.6.3 AJOUT À PARTIR D'UN MODÈLE

En utilisant le bouton central **Choisir un modèle de document interne** il est possible de créer intégralement un document pour aider au traitement du courrier.

On choisit un modèle, l'application correspondant au type de document choisi s'ouvre pour compléter le document.

4.6.4 AJOUT DE COMMENTAIRE

Mots-clés : [Commentaire], [Commentaire éphémère], [Commentaire interne], [Commentaire permanent]

Dans cette autre liste dévolue aux commentaires, on trouve deux types d'informations :

- Les commentaires saisis dans les étapes de type avis qui sont reportés automatiquement.
- Les commentaires saisis directement dans cette section. Pour les ajouter il faut cliquer sur le bouton . L'identité de l'utilisateur est automatiquement renseignée dans la colonne de gauche et la date d'ajout du commentaire dans la colonne de droite.

Dans la colonne **Type**, il faut choisir la durée de vie des commentaires :

- Ephémère pour être visible jusqu'à la prochaine étape,
- Interne pour exister le temps du traitement du courrier,
- Permanent pour rester tout le temps.

Commentaires / Instructions			
Le tableau de cette section vous permet d'ajouter des commentaires et remarques utiles au traitement du courrier courant. Ils peuvent revêtir trois caractères : éphémère : pour n'être visible qu'à la prochaine étape de traitement, interne : visible le temps du traitement du courrier, Permanent : visible le temps du traitement et conservé en GED.			
Utilisateur	Type	Commentaire	Date
CORTON Virginie	Permanent	Avis :	26/12/2023
CORTON Virginie	Éphémère		27/12/2023

Figure 30 - Module des tâches-Ajout de commentaires

Il reste à saisir le commentaire (sans limite du nombre de caractères).

4.7 RÉDACTION D'UN COURRIER

Cette étape essentielle est censée couler de source. En effet la personne ou le groupe de personnes chargées de la rédaction détiennent les éléments de réponse.

Retour Réattribuer au groupe

Courrier à rédiger

N° chrono 2023062919 Courrier de l'Hotel de ville de la communauté de l'Agglomération Belfortaine Reçu le 26/12/2023

Destinataires et réponses à rédiger

Objet de la réponse

La réponse à rédiger concerne

Un seul destinataire

dont les coordonnées sont celles de

L'expéditeur du courrier reçu

Courrier : Destinataires courriers sortant

Nom complet	Coordonnées	Réponse
Hotel de ville de la communauté de l'Agglomération Belfortaine	PLACE D'ARMES 9000 BELFORT CEDEX	Rédiger

Commentaire le plus récent

CORTON Virginie le 27/12/2023 : Monsieur le conseiller n'avait pas encore modifié tous ses référentiels documentaires

Instructions de traitement

Critérial

Normal

Prioritaire

A traiter avant le

Non

Valider

Figure 31 - Module des tâches-Etape de rédaction

Quand on ouvre une tâche de rédaction, on se retrouve directement sur la section **Destinataires et réponses à rédiger**. Il est probable que les informations nécessaires au traitement du courrier aient été fournies lors des étapes précédentes, l'utilisateur pourra ainsi se focaliser sur la rédaction à proprement parlé. Il est néanmoins possible d'accéder aux différentes sections et d'apporter des compléments ou des ajustements concernant les autres informations.

4.7.1 OBJET DE LA RÉPONSE

Il peut être utile de renseigner l'objet de la réponse qui peut être différent de l'objet du courrier entrant.

4.7.2 CHOIX DU OU DES DESTINATAIRES

Mots-clés : [Recherche intuitive des destinataires], [Réponse mono ou multi destinataire]

Les possibilités sont multiples. Souvent, il peut tout simplement être question de l'expéditeur.

Figure 32 - Module des tâches-Choix des destinataires

Il faut commencer par sélectionner le nombre de destinataires et préciser s'il s'agit de l'expéditeur du courrier entrant ou d'une toute autre personne. Dans ce dernier cas, il faut ajouter un destinataire dans le tableau à l'aide du bouton .

Figure 33 - Module des tâches-Recherche des destinataires

L'écran de recherche de contact du carnet d'adresses s'ouvre, il est possible :

- De rechercher un contact en filtrant grâce aux critères,
- De créer un nouveau destinataire et l'intégrer au carnet d'adresses,
- D'afficher la liste de résultats et de sélectionner le ou les destinataires.

Dans le cas de destinataires multiples il faut également choisir comment gérer les courriers réponses.

Figure 34 - Module des tâches-Options de rédaction multiples destinataires

Figure 34 - Module des tâches-Options de rédaction multiples destinataires

Trois principaux cas sont présentés sur la figure ci-dessus.

1. Une même réponse pour tous les destinataires. Un bouton **Rédiger/Modifier** est présent sur la 1^{ère} ligne (destinataire principal). Ils recevront tous le même courrier.
2. La réponse est envoyée au destinataire principal, les autres recevront un courrier différent (identique pour tous) qui aura la réponse faite en pièce jointe (un bouton **Rédiger** pour la réponse et un autre pour le courrier d'accompagnement). Ce courrier d'accompagnement peut être le même pour tous, être personnalisé par destinataire ou il peut ne pas y avoir de courrier d'accompagnement.
3. Chaque destinataire a sa propre réponse. Dans ce cas on trouve un bouton **Rédiger** sur chaque ligne de destinataire.

4.7.3 GÉRER LA LISTE DES DESTINATAIRES

Mots-clés : [Destinataire principal]

La liste des destinataires est modifiable à souhait. Il est ainsi possible de :

-  Visualiser toutes les informations d'un contact (destinataire) via l'interfaçage avec le carnet d'adresses,
-  Ajouter un destinataire,
-  Supprimer un destinataire,
-  Modifier l'ordre des destinataires, sachant que le premier de la liste est toujours le destinataire principal.

4.7.4 LES COMMENTAIRES

Par défaut, le commentaire le plus récent est affiché. Un lien cliquable permet d'ouvrir une fenêtre popup pour afficher l'ensemble des commentaires présents sur le courrier.

4.7.5 LES INSTRUCTIONS DE TRAITEMENT

A ce stade il est possible de modifier les notions de criticité, priorité et date d'échéance.

4.8 MODIFICATION D'UN COURRIER

Mots-clés : [Droit à l'erreur]

La modification d'un courrier intervient forcément après qu'il y ait eu une étape de **Rédaction**.

Les possibilités offertes par la modification sont sensiblement les mêmes que la rédaction.

4.9 IMPRESSION D'UN COURRIER

Mots-clés : [Le courrier papier]

A l'heure de la dématérialisation, cette étape n'est pas indispensable. Néanmoins, de nombreuses raisons peuvent justifier son utilisation.

- Signature manuscrite,
- Classement papier de certains documents,
- Envoi par courrier postal de la réponse à un courrier,
- Etc.

Figure 35 - Module des tâches-Etape d'impression

L'interface est simple. On retrouve toutes les sections sur la partie gauche en position fermées et sur la droite le bouton **Imprimer** ainsi qu'une option **Toujours apposer un code-barres**.

Cette option simplifie la suite du traitement. Le code-barres intègre des informations concernant le courrier. Ainsi, quand il sera scanné après avoir été signé manuellement, grâce au code-barres présent, il sera automatiquement identifié et réintégré dans le circuit de traitement dont il est issu.

4.10 VALIDATION D'UN COURRIER

Cette étape propose simplement d'approuver ou non la réponse qui a été rédigée.

Elle est ainsi équipée de deux boutons radio, **Proposition approuvée** et **Proposition non retenue** et d'une zone de saisie de commentaire pour motiver la prise de décision.

On affiche une version simplifiée du formulaire ainsi que l'aperçu du courrier réponse sur la partie droite de l'écran.

Sous le bandeau d'information du haut on trouve un bouton **Afficher le formulaire complet**. Cela donne la possibilité au valideur d'afficher toutes les informations relatives au dossier si le besoin s'en fait sentir. Pour revenir à l'affichage minimum, il faut cliquer à nouveau sur le bouton qui maintenant porte le libellé **Afficher le formulaire simplifié**.

Par défaut, le commentaire est obligatoire. Cela reste le cas quand la proposition n'est pas retenue, il faut absolument justifier le refus. Il reste facultatif en cas d'acceptation.

The screenshot shows a web interface for validating a response proposal. At the top, a header bar contains the text 'Courrier à viser', a reference number 'N° chrono 2023002919', the subject 'Courrier de Hotel de ville de la communauté de l'Agglomération Belfortaine', and the date 'Reçu le 26/12/2023'. Below this is a button 'Afficher le formulaire complet'. The main section is titled 'Validation de la proposition de réponse' and includes a sub-header 'Indiquez si vous approuvez ou non la proposition de réponse'. There are two radio buttons: 'Proposition approuvée' and 'Proposition non retenue'. Below the radio buttons is a large text area labeled 'Commentaires'. At the bottom of the form, there is a section for 'Commentaire le plus récent' with a date 'CORITON Virginie le 27/12/2023' and a text snippet 'Monsieur le conseiller général n'avait pas encore modifié tous ses référentiels documentaires'. A button 'Afficher les 2 commentaires' is next to it. The footer of the form contains buttons 'Sauvegarder', 'Corbeille d'attente', 'Plus d'actions', and 'Valider'.

Figure 36 - Module des tâches-Validation d'un courrier

4.11 SIGNATURE D'UN COURRIER

Mots-clés : [Signature électronique], [Signature manuscrite]

La signature est la finalisation d'un courrier. Les courriers sont envoyés à la signature quand ils sont considérés prêts à être envoyés, ils ont passé toutes les étapes, ce qu'il peut rester, c'est une impression.

Comme pour l'étape de validation, le formulaire est minimaliste et dispose d'un bouton permettant d'afficher l'intégralité des informations contenues dans les sections.

Le document à signer apparaît grisé, il n'y a que la signature qui est en surbrillance pour être facilement repérable. Elle peut être déplacée sur le document et sa taille peut être ajustée.

La barre d'outils placée en haut du document permet :

- D'ajouter une signature,
- Supprimer une signature,
- Supprimer toutes les signatures ajoutées,
- Choisir la signature à utiliser,
- Faire défiler les différentes signatures présentes sur le document,
- Faire défiler les pages du document.

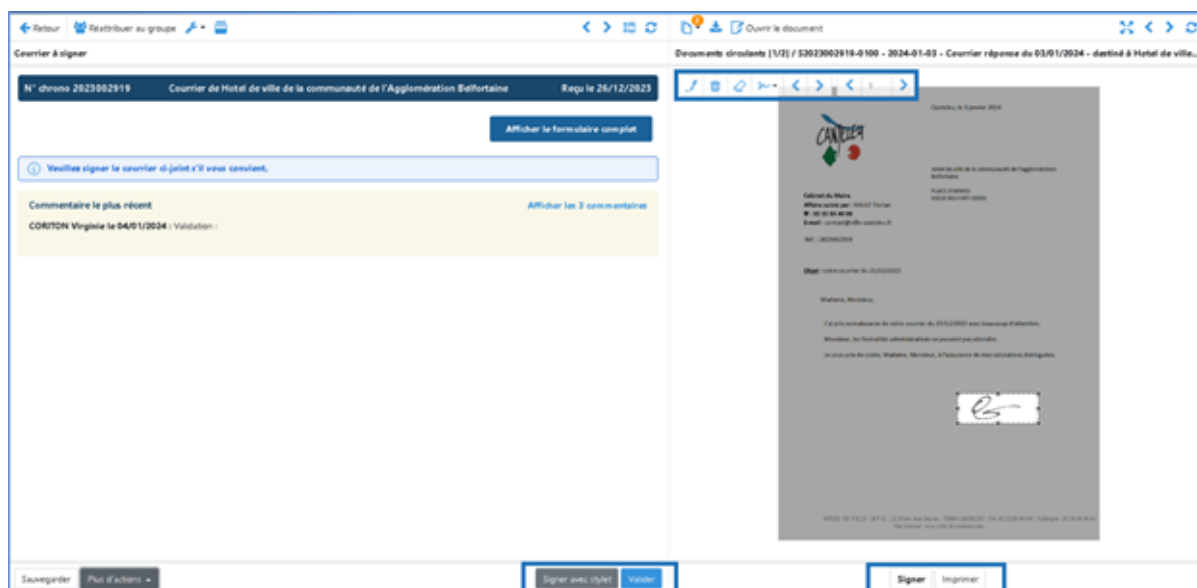
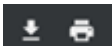


Figure 37 - Module des tâches-Signature d'un courrier

En bas, au centre de l'écran, on trouve un bouton **Valider** habituel qui permet de passer à la suite et un bouton **Signer avec un stylet** qui permet d'orienter le processus vers une interface tactile apte à recevoir une signature effectuée sur l'écran à l'aide d'un stylet.

Sous le document, on trouve un bouton **Imprimer** et le bouton **Signer** qui va opérer les signatures où elles ont été positionnées.

Après le clic sur le bouton **Signer**, le document est affiché en mode visionneuse. Deux boutons  permettent de télécharger le document signé ou bien encore de l'imprimer pour un classement ou un envoi par courrier postal.

4.12 PRISE DE CONNAISSANCE D'UN COURRIER

Mots-clés : [Diffuser pour information]

Cette étape est en quelque sorte une étape d'information.

Elle n'est pas intégrée dans les circuits de traitement. Une section présente sous le circuit de traitement permet de spécifier des destinataires pour information (repère 1 de la figure ci-dessous).

Dans le module des tâches, ces courriers sont classés dans la corbeille **Courriers pour information**. Quand on le sélectionne, toutes les informations sont présentes mais on ne peut rien modifier (repère 2 de la figure ci-dessous). La seule action possible et nécessaire est de cliquer sur le bouton **J'ai lu**.

Figure 38 - Module des tâches-Courrier pour information

4.13 RÉORIENTATION D'UN COURRIER

Mots-clés : [Orienter vers d'autres services]

Cette fonctionnalité est accessible par l'intermédiaire du bouton **Plus d'actions**. Elle permet en quelque sorte de réinitialiser le traitement du courrier concerné, comme si on commençait seulement comme au chapitre 4.2.

Attention, tout ce qui a été fait auparavant est perdu. On peut juste décider de conserver les documents qui avaient été joints au courrier grâce à l'option **Transmettre les documents** positionnée à **Oui** par défaut.

Deux obligations :

- Saisir la nouvelle orientation, ou cocher la case permettant de spécifier qu'on ne sait pas vers qui réorienter.
- Argumenter les raisons de la réorientation dans la zone **Motif**.

Demande de réorientation

☐ Je ne sais pas vers qui orienter ce courrier

Réorienter vers

Nature

Transmettre les documents

☒ Oui ☐ Non

Motif

texte

Abandonner Confirmer

Ajouter une étape
Renvoyer à un acteur précédent
Réorienter
Laisser sans suite
Plus d'actions

Figure 39- Module des tâches-Réorientation

En validant à l'aide du bouton **Confirmer**, le courrier se trouve à nouveau dans la corbeille des courriers à distribuer.

5. TRAITEMENT DU COURRIER DEPART

Le courrier départ est un cas particulier car il n'est pas le résultat d'une réponse à un courrier reçu.

Il est spontanément généré par un utilisateur habilité à rédiger le contenu du courrier et à définir la circulation du document. Il peut être le résultat du besoin exprimé d'envoyer des informations à un ou plusieurs destinataires.

Pour y accéder, en étant positionné dans le module des tâches, il faut cliquer sur **Gestion des courriers** pour ouvrir le menu déroulant et sélectionner **Rédiger un courrier départ**.

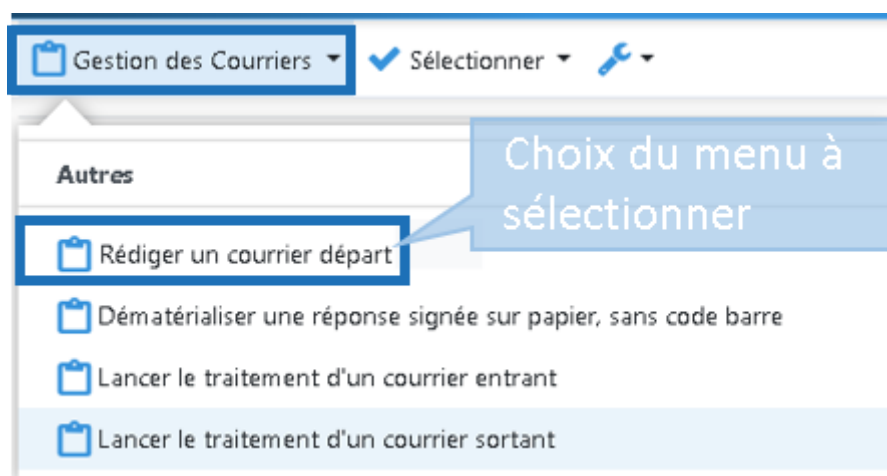


Figure 40 - Accès Courrier départ

5.1 DÉMARRAGE - RÉDACTION D'UN COURRIER DÉPART

Mots-clés : [Rédaction d'un courrier départ]

L'interface qui s'ouvre est un ensemble de sections regroupant toutes les informations nécessaires. Cela correspond sensiblement à l'ensemble des actions incluses dans les étapes suivantes du courrier réponse : enregistrement, orientation, distribution et rédaction.

Figure 41 - Ecran de démarrage Courrier départ

Les pastilles rouges présentant des points d'exclamation permettent d'identifier les sections dans lesquelles des zones obligatoires sont à renseigner. Par défaut, au lancement, on est positionné sur l'entête du formulaire et la section **Courrier départ - Destinataires et rédaction**.

5.1.1 ENTÊTE

Mots-clés : [Objet], [Criticité]

Au niveau de l'entête, plusieurs informations sont à renseigner.

En premier lieu, le **canal de départ** est obligatoire. Il s'agit d'une liste, il est initialisé avec la valeur **Lettre simple**, celle-ci étant souvent la plus utilisée. Les valeurs proposées sont :

- Lettre simple
- Email
- Réponse orale
- Lettre recommandée
- Lettre recommandée AR

Figure 42 - Ecran de démarrage - Entête

Vient ensuite la référence. Il s'agit d'une simple zone de saisie totalement libre et non obligatoire. Cela peut être utilisé pour saisir une référence à un dossier, à une affaire ou toute référence interne.

On trouve ensuite la **date du courrier** qui est initialisée avec la date du jour. Elle est également obligatoire.

L'**objet** est aussi à renseigner. Pas de caractère obligatoire mais il est toujours préférable d'avoir un objet clairement défini.

Au bas de l'entête, on trouve des critères d'urgence ou d'importance, criticité, priorité et date limite. Ils permettent de positionner des valeurs qui permettront de facilement retrouver ces courriers qui peuvent être à traiter urgemment. Quand ces courriers se retrouvent dans les listes de tâches à traiter pour chaque utilisateur, ils disposent d'une identification visuelle qui permet de les mettre en évidence. Par exemple :

Courrier départ à modifier • 01/03/2024
Tâche déposée il y a 5 jours

Prioritaire

A noter que ces critères sont les seuls qui soient modifiables tout le temps du traitement. De plus, quand une date est renseignée pour la fin de traitement, la criticité peut évoluer automatiquement en fonction du temps restant moyennant le paramétrage des délais devant s'écouler avant la date fixée.

La figure ci-dessous présente un démarrage de courrier sortant où tous les champs d'indexation sont complétés, y compris des critères d'urgence personnalisés.

Rédiger un courrier départ

Canal de départ: Lettre simple

Référence: CDU - 2054 - 1

Date du courrier: 28/02/2024

Objet: Envoi des nouveaux critères d'indemnisation

Criticité: Important (slider between Très basse and Très critique)

Prioritaire: Oui

A traiter avant le: 01/03/2024

Figure 43 - Ecran de démarrage - Exemple d'entête avec valeurs d'urgence

5.1.2 SECTION COURRIER DÉPART - DESTINATAIRES ET RÉDACTION

Mots-clés : [Recherche intuitive des destinataires], [Réponse mono ou multi destinataire], [Liste des destinataires]

De multiples possibilités s'offrent à vous.

Courrier départ - Destinataires et rédaction

Le courrier concerne: Un seul destinataire

Désignation des destinataires et rédaction des courriers

Nom complet | Coordonnées

Possibilité de sélectionner l'option **Un seul destinataire**.

Courrier départ - Destinataires et rédaction

Le courrier concerne: Plusieurs destinataires

Possibilité de sélectionner l'option **Plusieurs destinataires**.

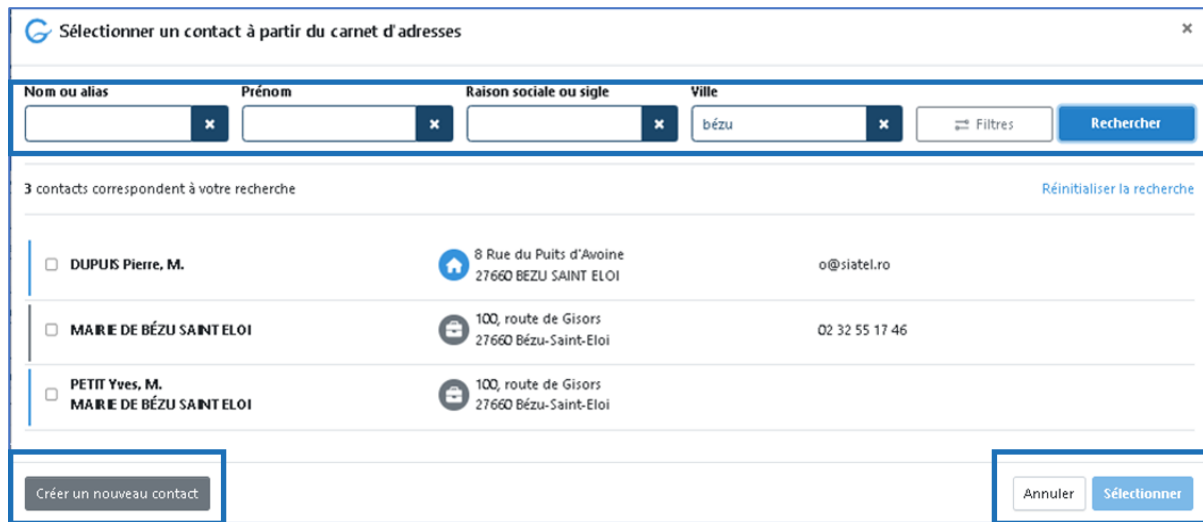
Options de gestion des courriers

- Même courrier pour tous les destinataires
- Même courrier pour tous les destinataires
- Courrier pour le destinataire principal (*), autres destinataires en copie de celui-ci
- Autres cas (Courriers à la carte pour chaque destinataire)

Dans ce cas, il faut choisir comment gérer les courriers.

Figure 44 - Ecran de démarrage - Choix du nombre de destinataires

Il faut commencer par sélectionner le nombre de destinataires. Il faut ensuite procéder à l'ajout du ou des destinataires dans le tableau à l'aide du bouton 



Nom ou alias	Prénom	Raison sociale ou sigle	Ville
			bézu

3 contacts correspondent à votre recherche [Réinitialiser la recherche](#)

☐	DUPUIS Pierre, M.	8 Rue du Puits d'Avoine 27660 BEZU SAINT ELOI	o@siatel.ro
☐	MAIRE DE BÉZU SAINTELOI	100, route de Gisors 27660 Bézu-Saint-Eloi	02 32 55 17 46
☐	PETIT Yves, M. MAIRE DE BÉZU SAINTELOI	100, route de Gisors 27660 Bézu-Saint-Eloi	

Figure 45 - Ecran de démarrage - Sélection de destinataires

L'écran de recherche de contact du carnet d'adresses s'ouvre, il est possible :

- De rechercher un contact en filtrant grâce aux critères,
- De créer un nouveau destinataire et l'intégrer au carnet d'adresses,
- D'afficher la liste de résultats et de sélectionner le ou les destinataires.

Dans le cas de destinataires multiples il faut également choisir comment gérer les courriers réponses.

Courrier départ - Destinataires et rédaction

Le courrier concerne : Plusieurs destinataires

Options de constitution des courriers : Même courrier pour tous les destinataires

Désignation des destinataires et rédaction des courriers

Nom complet	Coordonnées	Courrier sortant
Mme BERTHOUT Florence	Paris Cedex 04 75196 PARIS	Rédiger
M. Bucheli Georges	19 Rue Eugène Vignat 45000 Orléans	Même courrier que le destinataire principal
Mme CHADEFPAUD Christine	83 rue du Général Ailleret	Même courrier que le

1^{er} Cas

Courrier départ - Destinataires et rédaction

Le courrier concerne : Plusieurs destinataires

Options de constitution des courriers : Courrier pour le destinataire principal

Options de rédaction d'un courrier d'accompagnement pour les destinataires en copie :

- Courrier d'accompagnement commun aux destinataires en copie
- Courrier d'accompagnement commun aux destinataires en copie
- Courriers d'accompagnement à la carte (par destinataire)
- Pas de courrier d'accompagnement

(*) Le destinataire principal est celui qui apparaît en première ligne du tableau (rang 1).

Options de rédaction d'un courrier d'accompagnement pour les destinataires en copie :

- Courrier d'accompagnement commun aux destinataires en copie

Désignation des destinataires et rédaction des courriers

Nom complet	Coordonnées	Courrier sortant	Accompagnement
Mme BERTHOUT Florence	Paris Cedex 04 75196 PARIS	Rédiger	
M. Bucheli Georges	19 Rue Eugène Vignat 45000 Orléans		Même courrier pour tous les destinataires en copie

2^{ème} Cas

Courrier départ - Destinataires et rédaction

Le courrier concerne : Plusieurs destinataires

Options de constitution des courriers : Autres cas (Courriers à la carte pour chaque destinataire)

Désignation des destinataires et rédaction des courriers

Nom complet	Coordonnées	Courrier sortant
Mme BERTHOUT Florence	Paris Cedex 04 75196 PARIS	Rédiger
M. Bucheli Georges	19 Rue Eugène Vignat 45000 Orléans	Rédiger
Mme CHADEFPAUD Christine	83 rue du Général Ailleret	Rédiger

3^{ème} Cas

Figure 46 - Ecran de démarrage - Options des courriers destinataires

Trois principaux cas sont présentés sur la figure ci-dessus.

1. Un même courrier pour tous les destinataires. Un bouton **Rédiger/Modifier** est présent sur la 1^{ère} ligne (destinataire principal). Ils recevront tous le même courrier.
2. Le courrier est envoyé au destinataire principal, les autres recevront un courrier différent (identique pour tous) qui comprendra le courrier principal en pièce jointe (un bouton **Rédiger** pour le courrier et un autre pour le courrier d'accompagnement). Ce courrier d'accompagnement peut être le même pour tous, être personnalisé par destinataire ou il peut ne pas y avoir de courrier d'accompagnement.
3. Chaque destinataire a son propre courrier. Dans ce cas on trouve un bouton **Rédiger** sur chaque ligne de destinataire.

La liste des destinataires est modifiable à souhait. Avec la barre d'outils du tableau de destinataires, il est ainsi possible de :

-  Visualiser toutes les informations d'un contact (destinataire) via l'interfaçage avec le carnet d'adresses,
-  Ajouter un destinataire,
-  Supprimer un destinataire,
-  Modifier l'ordre des destinataires, sachant que le premier de la liste est toujours le destinataire principal.

5.1.3 SECTION QUALIFICATION DU COURRIER

Mots-clés : [Qualification]

Cette section permet de renseigner une nature (obligatoire). Elle est sélectionnée dans une liste déroulante. Des valeurs de thématique et sous-thématique sont également sélectionnables dans des listes.

une deuxième valeur, également saisie dans une liste, est obligatoire : le pôle de compétence. Cela peut être traduit en service. Cette liste ne présente que les services autorisés pour l'utilisateur qui saisit et rédige le courrier. Quand l'utilisateur n'est affecté qu'à un seul service, celui-ci se renseigne automatiquement.

Figure 47 - Ecran de démarrage - Qualification des courriers

5.1.4 SECTION DÉFINITION DU CIRCUIT DE TRAITEMENT

Mots-clés : [Choix du circuit de traitement]

Si un modèle de circuit correspondant à ce qu'on attend est présent, on le sélectionne :

Définition du circuit de traitement

Circuit de traitement

Choisissez dans cette section le modèle de circuit à appliquer pour le traitement du courrier courant. Si aucun modèle ne correspond au besoin, vous pouvez définir de toutes pièces le circuit de traitement. Pour cela, il suffit d'ajouter dans le tableau autant de lignes que d'étapes nécessaires en spécifiant pour chacune le type d'action (avis, annotation, rédaction du courrier, signature...) et les acteurs concernés. La liste d'acteurs proposée est directement liée au service ou département sélectionné pour traiter le courrier.

Modèle de circuit

Courrier Départ simple
Courrier départ

Choix d'un modèle de circuit

Sélection

Modèle de circuit

Courrier Départ simple

Tableau de circulation

Rang	Action	Acteur
1	Avis	Avis
2	Modification	Modification
3	Signature	Maire
4	Impression	Impression

Figure 48 - Ecran de démarrage - Définition du circuit

Le modèle de circuit ainsi affiché peut être utilisé tel quel ou bien être adapté par l'ajout, la modification ou la suppression d'étapes.

La partie basse de l'écran propose trois boutons d'action :

- Un premier **Abandonner** permet de quitter la saisie en cours et de supprimer le brouillon qui avait été enregistré.
- Un second qui permet de **Sauvegarder** le traitement du courrier dans l'état actuel,
- Un dernier **Valider** qui permet d'enregistrer la saisie en cours et de lancer le processus de traitement.

Si aucun modèle de circuit ne correspond au traitement à réaliser, il est toujours possible d'en créer un intégralement, ce que propose la figure suivante.

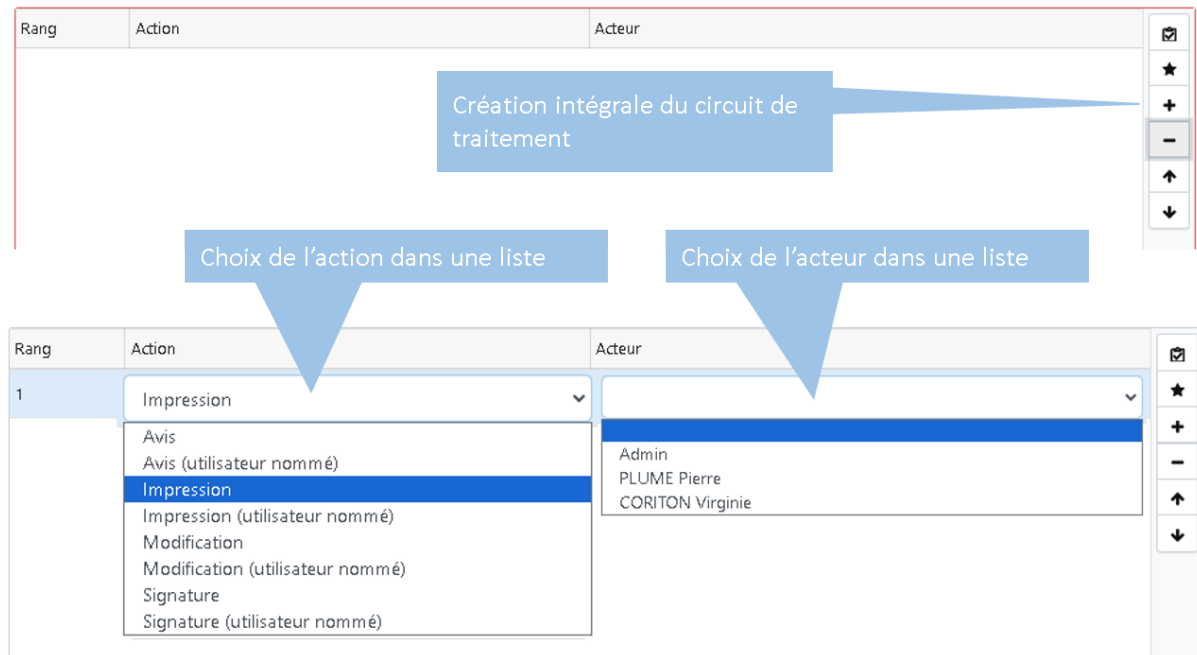


Figure 49 - Ecran de démarrage - Création d'un circuit

On peut créer le circuit que l'on souhaite. Le nombre d'étapes n'est pas limité mais il n'est pas utile de les multiplier.

Certaines règles sont à respecter :

- **La dernière étape de signature** peut être la dernière étape du circuit.
- Après la dernière étape de signature **on ne peut trouver qu'une étape d'impression** ou bien le circuit se termine.

Plus les différents types de circuits de traitement auront été modélisés, plus simple et plus rapide sera cette étape de définition de circuit.

Les étapes suivantes sont à assembler dans l'ordre que l'on souhaite. Il restera possible, à tout moment de toutes les étapes, de modifier le circuit pour ajouter, supprimer des étapes ou même mettre fin au circuit.

Elles sont présentées dans un ordre aléatoire et doivent respecter les quelques règles énoncées ci-dessus.

5.1.5 SECTION DONNÉES INTERNES UTILES AU TRAITEMENT

Mots-clés : [Ajout de documents depuis l'ordinateur], [Ajout de documents depuis la GED], [Ajout de documents à partir d'un modèle]

Cette nouvelle section permet d'ajouter des informations apportant de l'aide au traitement du courrier, et ainsi faciliter la rédaction.

La section est divisée en deux sous-sections. La première est constituée d'une liste dans laquelle s'affichent les **documents joints au courrier**. La seconde est également une liste dans laquelle apparaissent les **commentaires saisis** pour le traitement du courrier.

Données internes utiles au traitement (documents et commentaires)

Documents d'aide au traitement

Ajouter des documents d'aide à la rédaction du courrier. Ces documents restent internes. Ils ne seront pas annexés au courrier.

Libellé	Type de pièce	
Liste des documents ajoutés pour aider à la rédaction		

Importer depuis l'ordinateur

Choisir un modèle de document interne

Importer depuis la GED

Commentaires / Instructions

Le tableau de cette section vous permet d'ajouter des commentaires et remarques utiles au traitement du courrier courant. Ils peuvent revêtir trois caractères : Ephémère : pour n'être visible qu'à la prochaine étape de traitement, Interne : visible le temps du traitement du courrier, Permanent : visible le temps du traitement et conservé en GED.

Utilisateur	Type	Commentaire	Date	
Ajout de commentaires.				+ -

Figure 50 - Ecran de démarrage - Documents joints et commentaires

L'ajout des documents d'aide à la rédaction peut se faire de trois façons.

Ajout depuis l'ordinateur.

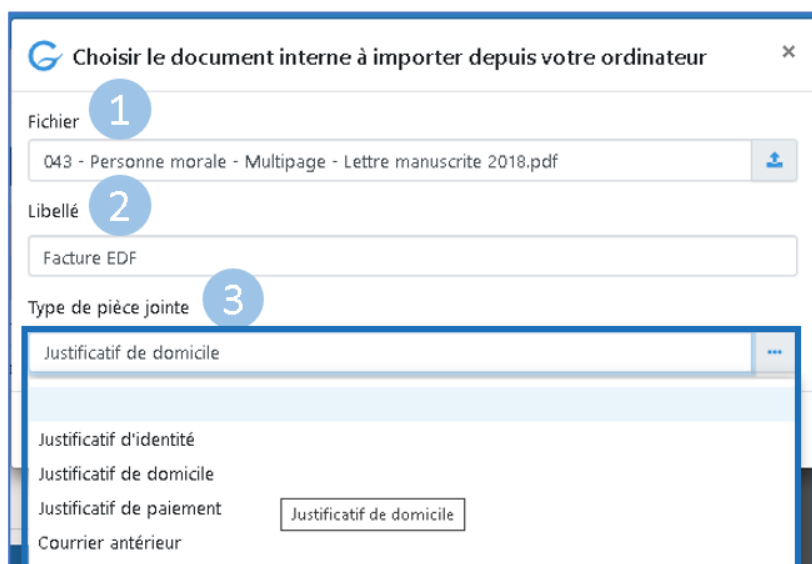
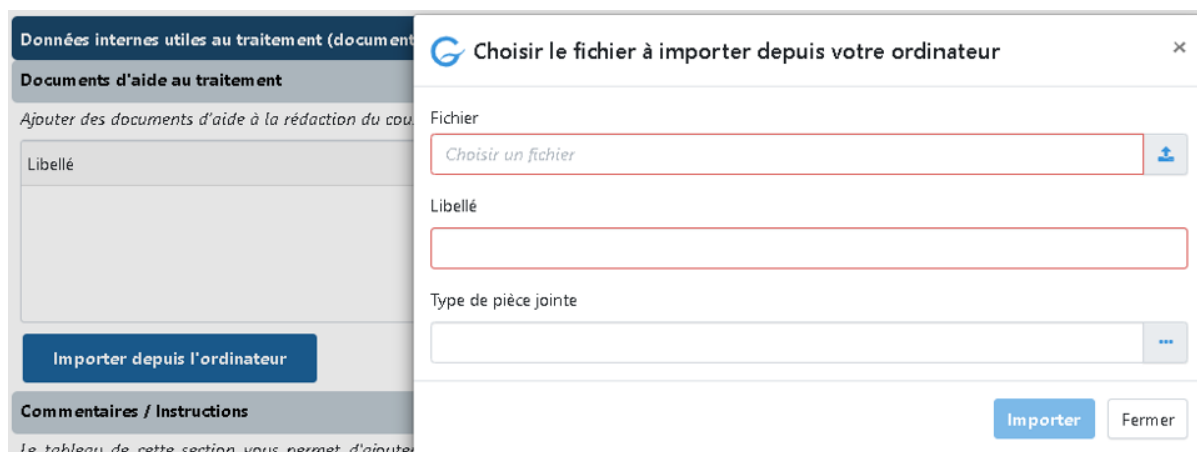


Figure 51 - Ecran de démarrage - Ajout de documents depuis l'ordinateur

Le clic sur le bouton **Importer depuis l'ordinateur** ouvre une fenêtre popup servant à télécharger des documents présents sur votre poste de travail.

Il faut :

1. Rechercher le document dans l'explorateur de fichiers et le sélectionner.
2. Lui donner un libellé. Il est intéressant de donner un libellé rappelant la fonction du document.
3. Sélectionner un **Type de pièce jointe**. Cette information est personnalisable grâce à une liste.

Ajout depuis la GED.

Ajouter un ou des documents déjà présents en GED

Nom du document **1**

Type de pièce jointe **2** Type de document **3**

Texte dans le document (texte intégral) **4**

Résultat : 50 documents

Rechercher Réinitialiser Trier

Libellé	Type de pièce jointe	Type de document
☐ E2023000693-0100 - 2023-12-08 - Courrier entrant du 08/12/2023 - Expéditeur inconnu		
☐ E2023000729-0100 - 2023-12-12 - Courrier entrant du 12/12/2023 - Expéditeur inconnu		
☐ E2023000733-0100 - 2023-12-12 - Courrier entrant du 12/12/2023 expédié par SIATEL SA - null FAUQUEMBERGUE		
☐ E2023001019-0100 - 2023-12-14 - Courrier entrant du 14/12/2023 expédié par MAIRIE D'ISTRES		
☒ E2023001052-0100 - 2023-12-15 - Courrier entrant du 15/12/2023 expédié par MAIRIE D'ISTRES		
☐ E2023001060-0100 - 2023-12-15 - Courrier entrant du 15/12/2023 - Expéditeur inconnu		
☐ E2023001119-0100 - 2023-12-19 - Courrier entrant du 19/12/2023 expédié par SIATEL - Valentin SPILLEMAECKER		
☐ S2023000270-0100 - 2023-10-18 - Courrier réponse du 18/10/2023 - destiné à MAIRIE D ISTRES		REPONSE
☐ S2023000286-0100 - 2023-10-18 - Courrier réponse du 18/10/2023 - destiné à Mairie		REPONSE
☐ S2023000350-0100 - 2023-10-30 - Courrier réponse du 30/10/2023 - destiné à Mairie de Anzin-Saint-Aubin		REPONSE
☐ S2023000530-0100 - 2023-11-13 - Courrier réponse du 13/11/2023 - destiné à Mairie de Bézu Saint Eloi		REPONSE
☐ S2023000562-0100 - 2023-11-13 - Courrier réponse du 13/11/2023 - destiné à Mairie de Bézu Saint Eloi		REPONSE
☐ S2023000567-0100 - 2023-11-13 - Courrier réponse du 13/11/2023 - destiné à Mairie de Bézu Saint Eloi		REPONSE

Afficher le document Sélectionner Fermer

Figure 52 - Ecran de démarrage - Ajout de documents depuis la GED

Grâce à cet écran, il est possible d'ajouter des documents présents dans la GED comme pièce jointe pour le traitement de ce courrier.

On établit une liste de documents à partir de plusieurs critères de recherche :

1. Le nom du document, pas nécessairement en entier. La recherche est effectuée avec l'opérateur **Contient**, on ne peut donc saisir qu'une partie.
2. Le type de pièce jointe est à saisir dans la liste personnalisée. Cette liste est commune avec celle présente sur l'écran servant à ajouter des documents à partir de l'ordinateur de l'utilisateur.
3. Le type de document. Liste de choix non paramétrable proposant les valeurs **Entrant**, **Interne**, **Sortant** et **Départ**.
4. **Texte dans le document** permet de saisir un ou des mots devant être présents dans le document.

Aucun des critères n'est obligatoire, ils peuvent être combinés à volonté. Il faut juste être conscient que plusieurs critères en même temps peuvent fortement restreindre la liste de résultats et inversement, pas ou peu de critères peut faire en sorte que le nombre de résultats correspondant soit important et la recherche peut prendre un peu de temps.

Dans l'exemple ci-dessous, la première ligne (Facture EDF) correspond à un document importé à partir du poste de travail de l'utilisateur, la seconde correspond à un document présent en GED.

Documents d'aide au traitement

Ajouter des documents d'aide à la rédaction du courrier. Ces documents restent internes. Ils ne seront pas annexés au courrier.

Libellé	Type de pièce	
Facture EDF	Justificatif de domicile	
E2023000588-0100 - 2023-11-20 - Courrier entrant du 20/11/2023 expédié par Mairie de Bé...	Courrier antérieur	

Figure 53 - Ecran de démarrage - Documents d'aide au traitement

Sur la droite, le bouton  permet de visualiser le document sélectionné et le bouton  permet de supprimer un des documents.

Ajout à partir d'un modèle.

En utilisant le bouton central **Choisir un modèle de document interne** il est possible de créer intégralement un document pour aider au traitement du courrier.

On choisit un modèle, l'application correspondant au type de document choisi s'ouvre pour compléter le document.

Ajout de commentaires.

Mots-clés : [Commentaire], [Commentaire éphémère], [Commentaire interne], [Commentaire permanent]

Dans cette autre liste dévolue aux commentaires, on trouve deux types d'informations :

- Les commentaires saisis dans les étapes de type avis qui sont reportés automatiquement.
- Les commentaires saisis directement dans cette section. Pour les ajouter il faut cliquer sur le bouton . L'identité de l'utilisateur est automatiquement renseignée dans la colonne de gauche et la date d'ajout du commentaire dans la colonne de droite.

Dans la colonne **Type**, il faut choisir la durée de vie des commentaires :

- Ephémère pour être visible jusqu'à la prochaine étape,
- Interne pour exister le temps du traitement du courrier,
- Permanent pour rester tout le temps.

Commentaires / Instructions

Le tableau de cette section vous permet d'ajouter des commentaires et remarques utiles au traitement du courrier courant. Ils peuvent revêtir trois caractères : Éphémère : pour être visible qu'à la prochaine étape de traitement, Interne : visible le temps du traitement du courrier, Permanent : visible le temps du traitement et conservé en GED.

Utilisateur	Type	Commentaire	Date	
CORITON Virginie	Permanent	Avis :	26/12/2023	+
CORITON Virginie	Éphémère		27/12/2023	-

Figure 54 - Ecran de démarrage - Ajout de commentaires

Il reste à saisir le commentaire (sans limite du nombre de caractères).

5.2 AVIS SUR UN COURRIER DÉPART

Mots-clés : [Donner un avis], [Abandonner], [Réorienter]

Cette étape est simplifiée au maximum.

Figure 55 - Etape d'avis - Formulaire simplifié

Ce formulaire simplifié va à l'essentiel en n'affichant que la zone de saisie de l'avis et les boutons présents sur le formulaire pour cette étape.

Les boutons sont :

- **Afficher le formulaire complet** : permet de passer à l’affichage du formulaire avec toutes ses sections. Tout est affiché mais seulement en consultation. Il est juste possible d’ajuster la criticité, la priorité et de renseigner une date butoir. Il est également possible d’ajouter des documents joints ou des commentaires dans la section **Données internes utiles au traitement**.
- **Décliner l’avis** : permet à l’utilisateur concerné de valider la tâche sans donner son avis.
- **Valider** : pour enregistrer la saisie et passer à l’étape suivante.
- **Sauvegarder** : comme à chaque étape, ce bouton permet de sauvegarder les informations du formulaire telles qu’elles sont à l’instant t.
- **Plus d’actions** : en cliquant sur ce bouton, un menu contenant quatre choix apparaît.

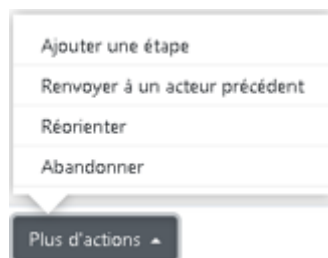


Figure 56 - Etape d’avis - Bouton Autres actions

1. **Ajouter une étape** : pour compléter le circuit de traitement avec une étape supplémentaire. Elle s’intercalera entre l’étape actuelle et celle qui suit. La possibilité est cependant offerte de revenir à la même étape.
2. **Renvoyer à un acteur précédent** : permet de retourner le courrier en cours à un des acteurs étant déjà intervenu sur le circuit de rédaction du courrier. Il sera nécessaire de préciser le type d’action que l’on souhaite voir réaliser par cette personne.
3. **Réorienter** : il est possible de diriger le courrier vers un autre pôle de compétences. Le courrier se retrouve dans la corbeille **A distribuer**, il est nécessaire de redéfinir le circuit de traitement.
4. **Abandonner** : en cliquant sur ce menu, il sera mis un terme au traitement du courrier en cours. Il restera stocké en GED, tout ce qui a été fait concernant ce courrier est conservé (rédaction, pièces jointes, commentaires etc.).

5.3 MODIFICATION D’UN COURRIER DÉPART

Mots-clés : [Modifier un avis courrier], [Rédaction d’un courrier départ]

Les possibilités offertes par une étape de modification sont sensiblement les mêmes que celles de l’étape initiale de rédaction.

Seuls la définition du circuit de traitement et le choix du pôle de compétences ne sont pas modifiables directement. Si on souhaite modifier ces données, il faut utiliser le bouton **Plus d'actions** et sélectionner l'option **Réorienter**.

The screenshot shows a web interface for modifying a document. At the top, a dark blue bar displays 'N° départ 2024000234'. Below this, a yellow box contains the 'Commentaire le plus récent' by 'CORITON Virginie le 01/03/2024' with the text 'Avis : Vous avez le feu vert' and a link to 'Afficher le commentaire'. The form includes several input fields: 'Canal de départ' (set to 'Lettre simple'), 'Référence' (set to 'CDU - 2054 - 1'), and 'Date du courrier' (set to '28/02/2024'). The 'Objet' field contains 'Envoi des nouveaux critères d'indemnisation'. A 'Criticité' section features a red progress bar from 'Très basse' to 'Très critique', with 'Prioritaire' selected. The 'A traiter avant le' date is set to '01/03/2024'. At the bottom, there are buttons for 'Sauvegarder', 'Plus d'actions', and 'Valider'. A list of sections on the right includes 'Courrier sortant - Destinataires et courriers rédigés', 'Qualification du courrier', 'Données internes utiles au traitement (documents et commentaires)', 'Définition du circuit de traitement', and 'Historique de traitement'.

Figure 57 - Etape de modification

5.4 SIGNATURE D'UN COURRIER DÉPART

Mots-clés : [Signature électronique], [Signature manuscrite]

La signature est la finalisation d'un courrier. Les courriers sont envoyés à la signature quand ils sont considérés prêts à être envoyés, ils ont passé toutes les étapes, ce qu'il peut rester, c'est une impression.

Comme pour l'étape d'avis, le formulaire est minimaliste et dispose d'un bouton permettant d'afficher l'intégralité des informations contenues dans les sections. L'affichage complet n'est à ce stade qu'à titre d'information car le contenu des sections n'est pas modifiable.

Le document à signer apparaît grisé, il n'y a que la signature qui est en surbrillance pour être facilement repérable. Elle peut être déplacée sur le document et sa taille peut être ajustée.

La barre d'outils placée en haut du document permet :

- D'ajouter une signature,
- Supprimer une signature,
- Supprimer toutes les signatures ajoutées,
- Choisir la signature à utiliser,
- Faire défiler les différentes signatures présentes sur le document,
- Faire défiler les pages du document.
- Egalement de modifier l'affichage du document en zoomant, adaptant le document à la largeur ou la hauteur etc.

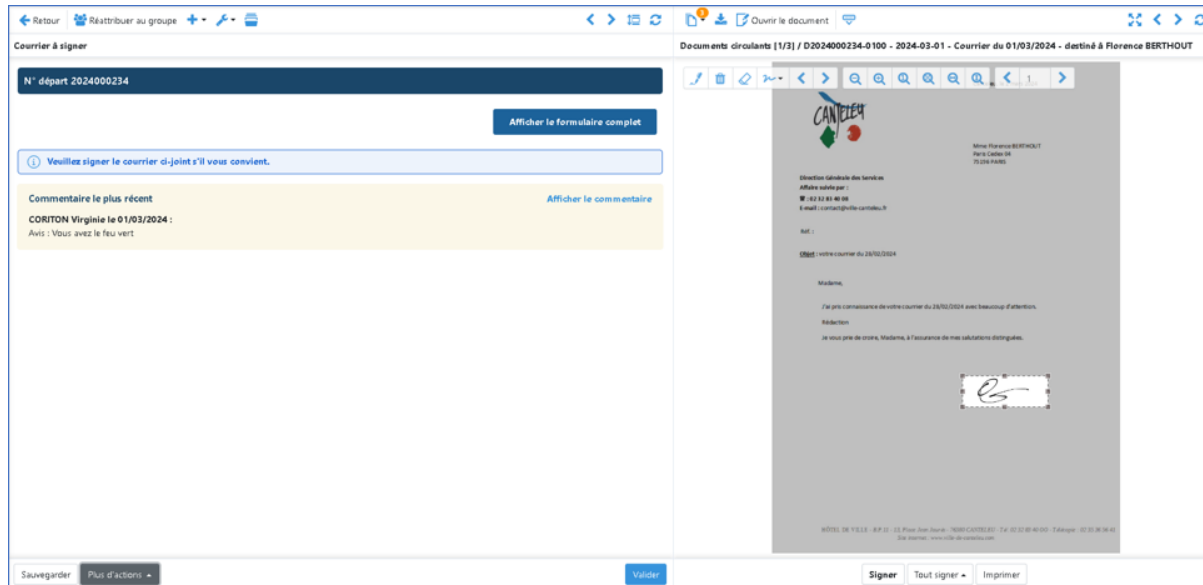
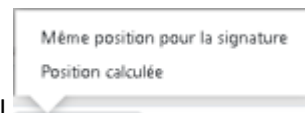


Figure 58 - Etape de signature

Sous le document, on trouve un bouton **Imprimer**, le bouton **Signer** qui va opérer les signatures où elles ont

été positionnées et un bouton **Signer tout** équipé d'un menu contextuel pour signer d'un seul coup les courriers de tous les destinataires. Si on sélectionne la première option, il faut être sûr que la signature ne va pas se superposer à du texte.



En bas, au centre de l'écran, on trouve un bouton **Valider** habituel qui permet de passer à la suite en validant l'étape de signature. Il faut bien penser qu'une fois que les documents sont signés, il faut valider l'étape de signature.

5.5 IMPRESSION D'UN COURRIER DÉPART

Mots-clés : [Le courrier papier], [Impression]

L'interface est simplifiée pour cette étape également. Il est possible de visionner l'ensemble des sections, mais là encore, les modifications ne sont pas possibles. On retrouve toutes les sections sur la partie gauche en position fermée et sur la droite le bouton **Imprimer**.

Cette option simplifie la suite du traitement. Le code-barres intègre des informations concernant le courrier. Ainsi, quand il sera scanné après avoir été signé manuellement, grâce au code-barres présent, il sera automatiquement identifié et réintégré dans le circuit de traitement dont il est issu.

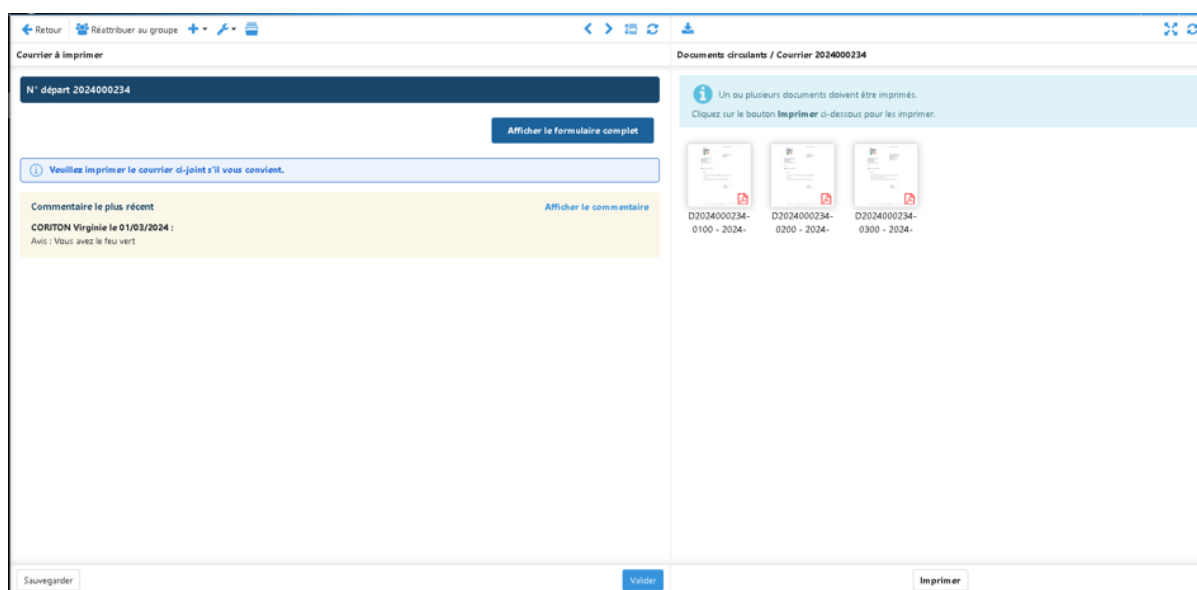


Figure 59 - Etape d'impression

Quand on clique sur le bouton **Imprimer**, toutes les impressions sont lancées.